

Số: 2316 /QĐ-UBND

Hà Nội, ngày 03 tháng 5 năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo, xử lý đơn của Thanh tra thành phố Hà Nội

### CHỦ TỊCH UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI

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 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013, 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 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 về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của 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 các Quyết định công bố thủ tục hành chính (TTHC) của Tổng Thanh tra Chính phủ: số 700/QĐ-TTTP ngày 09/10/2019, số 424/QĐ-TTTP ngày 29/7/2021, số 193/QĐ-TTTP ngày 20/5/2022, số 194/QĐ-TTTP ngày 20/5/2022 của Tổng thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực giải quyết tố cáo, khiếu nại, tiếp công dân, xử lý đơn thuộc phạm vi chức năng của Thanh tra Chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 18/2020/QĐ-UBND ngày 04 tháng 9 năm 2020 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội ban hành Quy định thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn thành phố Hà Nội;

Theo đề nghị của của Chánh Thanh tra Thành phố tại Tờ trình số 1805./TTr-TTTP(VP) ngày 25/4/2024.

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Công bố kèm theo Quyết định này Danh mục 14 thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo và xử lý đơn của Thanh tra thành phố Hà Nội (chi tiết tại Phụ lục kèm theo).

**Điều 2.** Thanh tra Thành phố có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan rà soát, xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính được công bố tại Quyết định này trình Chủ tịch UBND Thành phố phê duyệt theo quy định.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 551/QĐ-UBND ngày 26/01/2021 của Chủ tịch UBND Thành phố về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Thanh tra thành phố Hà Nội;

Chánh Văn phòng UBND Thành phố, Chánh Thanh tra Thành phố; Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành thuộc Thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã; Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Thanh tra Chính phủ;
- Văn phòng Chính phủ (Cục Kiểm soát TTTC);
- Thường trực: TU, HĐND Thành phố;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- VPUB: CVP, PCVP **C.N.Trang**, KSTTHC, NC, HC-TC, BTCĐ, TTTĐTTP;
- Lưu: VT, KSTTHC.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Lê Hồng Sơn**



Phụ lục

**DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐƯỢC THAY THẾ TRONG LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN,  
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỐ CÁO VÀ XỬ LÝ ĐƠN CỦA THANH TRA THÀNH PHỐ HÀ NỘI**  
(Kèm theo Quyết định số ...../QĐ-UBND ngày ..... /2024 của UBND Thành phố)



**A. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP TỈNH**

STT	Tên TTHC	Thời hạn giải quyết	Địa điểm thực hiện	Cách thức thực hiện	Căn cứ pháp lý
1	Giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp tỉnh	- 30 ngày; 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 là 45 ngày, đối với vụ việc phức tạp thì có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý.	- UBND Thành phố (Ban Tiếp công dân Thành phố, số 34 Lý Thái Tổ, Hoàn Kiếm, Hà Nội); - Thanh tra Thành phố, số 62 Trần Quốc Toản, Hoàn Kiếm, Hà Nội; - Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND Thành phố.	Lựa chọn một trong cách thức nộp hồ sơ sau đây: - Trực tiếp; - Qua dịch vụ bưu chính.	- Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; - Quyết định số 424/QĐ-TTCP ngày 29/7/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ.
2	Giải quyết khiếu nại lần hai tại cấp tỉnh	- 45 ngày; đối với vụ việc phức tạp có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý; - Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn là 60 ngày, đối với vụ việc phức tạp thì có thể kéo dài hơn, nhưng không quá 70 ngày, kể từ ngày thụ lý.	- UBND Thành phố (Ban Tiếp công dân Thành phố, số 34 Lý Thái Tổ, Hoàn Kiếm, Hà Nội); - Thanh tra Thành phố, số 62 Trần Quốc Toản, Hoàn Kiếm, Hà Nội; - Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND Thành phố.	Lựa chọn một trong cách thức nộp hồ sơ sau đây: - Trực tiếp; - Qua dịch vụ bưu chính.	- Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; - Quyết định số 424/QĐ-TTCP ngày 29/7/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ.

3	Thủ tục giải quyết tố cáo tại cấp tỉnh	Thời hạn giải quyết tố cáo là không quá 30 ngày kể từ ngày thụ lý tố cáo. Đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo một lần nhưng không quá 30 ngày. Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- UBND Thành phố (Ban Tiếp công dân Thành phố, số 34 Lý Thái Tổ, Hoàn Kiếm, Hà Nội);</li> <li>- Thanh tra Thành phố, số 62 Trần Quốc Toản, Hoàn Kiếm, Hà Nội;</li> <li>- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND Thành phố.</li> </ul>	<p>Lựa chọn một trong cách thức nộp hồ sơ sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trực tiếp;</li> <li>- Qua dịch vụ bưu chính.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;</li> <li>Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;</li> <li>- Quyết định số 700/QĐ-TTCP ngày 09/10/2019 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực giải quyết tố cáo thuộc phạm vi chức năng quản lý của Thanh tra Chính phủ.</li> </ul>
4	Thủ tục xử lý đơn tại cấp tỉnh	Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- UBND Thành phố (Ban Tiếp công dân Thành phố, số 34 Lý Thái Tổ, Hoàn Kiếm, Hà Nội);</li> <li>- Thanh tra Thành phố, số 62 Trần Quốc Toản, Hoàn Kiếm, Hà Nội;</li> <li>- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND Thành phố.</li> </ul>	<p>Lựa chọn một trong cách thức nộp hồ sơ sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trực tiếp;</li> <li>- Qua dịch vụ bưu chính.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;</li> <li>- Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013</li> <li>- Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;</li> <li>- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;</li> <li>- Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;</li> <li>- Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;</li> <li>- Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;</li> <li>- Quyết định số 194/QĐ-TTCP ngày 20/5/2022 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực xử lý đơn thuộc</li> </ul>

					<p>phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quyết định số 27/2018/QĐ-UBND ngày 13/11/2018 của UBND thành phố Hà Nội về việc ban hành Quy trình tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thành phố Hà Nội.</li> </ul>
5	Thủ tục tiếp công dân tại cấp tỉnh	<p>Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ban Tiếp công dân Thành phố, số 34 Lý Thái Tổ, Hoàn Kiếm, Hà Nội;</li> <li>- Thanh tra Thành phố, số 62 Trần Quốc Toản, Hoàn Kiếm, Hà Nội;</li> <li>- Các sở, ban, ngành thuộc UBND Thành phố.</li> </ul>	<p>Trực tiếp tại trụ sở cơ quan tiếp công dân</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;</li> <li>- Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;</li> <li>- Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;</li> <li>- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;</li> <li>- Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;</li> <li>- Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;</li> <li>- Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;</li> <li>- Quyết định số 193/QĐ-TTCP ngày 20/5/2022 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực tiếp công dân thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;</li> <li>- Quyết định số 27/2018/QĐ-UBND ngày 13/11/2018 của UBND thành phố Hà Nội</li> </ul>

					về việc ban hành Quy trình tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thành phố Hà Nội.
--	--	--	--	--	---

## B. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP HUYỆN

STT	Tên TTHC	Thời hạn giải quyết	Địa điểm thực hiện	Cách thức thực hiện	Căn cứ pháp lý
1	Giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp huyện	- 30 ngày; 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 là 45 ngày, đối với vụ việc phức tạp thì có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý.	- UBND huyện, thị xã; quận, - Thanh tra huyện, thị xã; quận, - Phòng, ban chuyên môn thuộc UBND cấp huyện.	Lựa chọn một trong cách thức nộp hồ sơ sau đây: - Trực tiếp; - Qua dịch vụ bưu chính.	- Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; - Quyết định số 424/QĐ-TTCP ngày 29/7/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ.
2	Giải quyết khiếu nại lần hai tại cấp huyện	- 45 ngày; đối với vụ việc phức tạp có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý; - Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn là 60 ngày, đối với vụ việc phức tạp thì có thể kéo dài hơn, nhưng không quá 70 ngày, kể từ ngày thụ lý.	- UBND huyện, thị xã; quận, - Thanh tra huyện, thị xã; quận, - Phòng, ban chuyên môn thuộc UBND cấp huyện.	Lựa chọn một trong cách thức nộp hồ sơ sau đây: - Trực tiếp; - Qua dịch vụ bưu chính.	- Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; - Quyết định số 424/QĐ-TTCP ngày 29/7/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ.

3	Thủ tục giải quyết tố cáo tại cấp huyện	Theo quy định tại Điều 30 Luật Tố cáo: Thời hạn giải quyết tố cáo là không quá 30 ngày kể từ ngày thụ lý tố cáo. Đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo một lần nhưng không quá 30 ngày. Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- UBND huyện, thị xã; quận,</li> <li>- Thanh tra quận, huyện, thị xã;</li> <li>- Phòng, ban chuyên môn thuộc UBND cấp huyện.</li> </ul>	Lựa chọn một trong cách thức nộp hồ sơ sau đây: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trực tiếp;</li> <li>- Qua dịch vụ bưu chính.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;</li> <li>- Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;</li> <li>- Quyết định số 700/QĐ-TTCP ngày 09/10/2019 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực giải quyết tố cáo thuộc phạm vi chức năng quản lý của Thanh tra Chính phủ.</li> </ul>
4	Thủ tục xử lý đơn tại cấp huyện	Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ban Tiếp công dân cấp quận, huyện, thị xã;</li> <li>- Thanh tra quận, huyện, thị xã;</li> <li>- Các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND cấp huyện.</li> </ul>	Lựa chọn một trong cách thức nộp hồ sơ sau đây: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trực tiếp;</li> <li>- Qua dịch vụ bưu chính.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;</li> <li>- Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013</li> <li>- Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;</li> <li>- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;</li> <li>- Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;</li> <li>- Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;</li> <li>- Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;</li> <li>- Quyết định số 194/QĐ-TTCP ngày 20/5/2022 của Tổng Thanh tra Chính phủ</li> </ul>



					<p>về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực xử lý đơn thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ.</p> <p>- Quyết định số 27/2018/QĐ-UBND ngày 13/11/2018 của UBND thành phố Hà Nội về việc ban hành Quy trình tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thành phố Hà Nội.</p>
5	Thủ tục tiếp công dân tại cấp huyện	<p>Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh</p>	Ban Tiếp công dân cấp huyện	Trực tiếp Ban Tiếp công dân cấp huyện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;</li> <li>- Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;</li> <li>- Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;</li> <li>- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;</li> <li>- Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;</li> <li>- Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;</li> <li>- Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;</li> <li>- Quyết định số 193/QĐ-TTCP ngày 20/5/2022 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực tiếp công dân thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;</li> </ul>

					- Quyết định số 27/2018/QĐ-UBND ngày 13/11/2018 của UBND thành phố Hà Nội về việc ban hành Quy trình tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thành phố Hà Nội.
--	--	--	--	--	---

### C. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP XÃ

STT	Tên TTHC	Thời hạn giải quyết	Địa điểm thực hiện	Cách thức thực hiện	Căn cứ pháp lý
1	Giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp xã	- 30 ngày; 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 là 45 ngày, đối với vụ việc phức tạp thì có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý.	- UBND xã, phường, thị trấn	Lựa chọn một trong các cách thức nộp hồ sơ sau đây: - Trực tiếp; - Qua dịch vụ bưu chính.	- Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; - Quyết định số 424/QĐ-TTCP ngày 29/7/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ.
2	Thủ tục giải quyết tố cáo tại cấp xã	Thời hạn giải quyết tố cáo là không quá 30 ngày kể từ ngày thụ lý tố cáo. Đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo một lần nhưng không quá 30 ngày. Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày.	UBND xã, phường, thị trấn	Lựa chọn một trong các cách thức nộp hồ sơ sau đây: - Trực tiếp; - Qua dịch vụ bưu chính.	- Luật Tố cáo ngày 12/6/2018; - Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; - Quyết định số 700/QĐ-TTCP ngày 09/10/2019 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực giải quyết tố cáo thuộc phạm vi chức năng quản lý của Thanh tra Chính phủ.

3	Thủ tục xử lý đơn tại cấp xã	Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.	UBND xã, phường, thị trấn	<p>Lựa chọn một trong cách thức nộp hồ sơ sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trực tiếp;</li> <li>- Qua dịch vụ bưu chính.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;</li> <li>- Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013</li> <li>- Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;</li> <li>- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;</li> <li>- Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;</li> <li>- Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;</li> <li>- Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;</li> <li>- Quyết định số 194/QĐ-TTCP ngày 20/5/2022 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực xử lý đơn thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ.</li> <li>- Quyết định số 27/2018/QĐ-UBND ngày 13/11/2018 của UBND thành phố Hà Nội về việc ban hành Quy trình tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thành phố Hà Nội.</li> </ul>
4	Thủ tục tiếp công dân tại cấp xã	Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân	Địa điểm tiếp công dân UBND xã, phường, thị trấn	Trực tiếp Ban Tiếp công dân cấp xã, phường, thị trấn	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;</li> <li>- Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;</li> <li>- Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;</li> </ul>

		<p>có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;</li> <li>- Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;</li> <li>- Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;</li> <li>- Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;</li> <li>- Quyết định số 193/QĐ-TTCP ngày 20/5/2022 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực tiếp công dân thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;</li> <li>- Quyết định số 27/2018/QĐ-UBND ngày 13/11/2018 của UBND thành phố Hà Nội về việc ban hành Quy trình tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thành phố Hà Nội.</li> </ul>
--	--	---	--	--