

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH KON TUM**

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

Số: 432/QĐ-UBND

Kon Tum, ngày 21 tháng 7 năm 2022

### **QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Danh mục tài liệu nội bộ được sửa đổi thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 áp dụng tại Ủy ban nhân dân tỉnh và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum**

#### **ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM**

*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 Quyết định số 19/2014/QĐ-TTg ngày 05 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 vào hoạt động của các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước;*

*Xét đề nghị của Đại diện chất lượng.*


#### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo quyết định này Danh mục tài liệu nội bộ được sửa đổi thuộc Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 áp dụng tại Ủy ban nhân dân tỉnh và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum.

**Điều 2.** Giao Ban chỉ đạo xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 chịu trách nhiệm tổ chức triển khai áp dụng và theo dõi, giám sát, kiểm tra để đảm bảo thực hiện đúng quy định.

**Điều 3.** Ban chỉ đạo xây dựng, áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và các đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH  
Nguyễn Hữu Thập**

 <b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã : QT TD-01
	<b>TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ CỦA LÃNH ĐẠO TỈNH TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH</b>	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 41/134


1. Những người có liên quan phải đọc, hiểu và thực hiện theo đúng nội dung của tài liệu này
2. Nội dung trong tài liệu này có hiệu lực như sự chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh.
3. Tài liệu được sử dụng phải được phê duyệt, các bản sao phải có dấu hiệu kiểm soát.

**PHÂN PHỐI:**

<b>NƠI NHẬN</b>	<b>SỐ BẢN</b>	<b>NƠI NHẬN</b>	<b>SỐ BẢN</b>
Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh	01	Phòng Hạ tầng kỹ thuật	01
Chánh Văn phòng, các Phó Chánh Văn phòng	01	Phòng Nông nghiệp - TNMT	01
Thư ký ISO	01	Phòng Khoa giáo - Văn xã	01
Phòng Hành chính - Quản trị	01	Phòng Nội chính	01
Ban Tiếp công dân tỉnh	01	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	01
Phòng Kinh tế - Tổng hợp	01		

<b>Trách nhiệm</b>	<b>Soạn thảo</b>	<b>Xem xét</b>	<b>Phê duyệt</b>
<b>Chức vụ</b>	<b>Chuyên viên</b>	<b>Phó Trưởng ban</b>	<b>Phó Chủ tịch</b>
<b>Chữ ký</b>			
<b>Họ tên</b>	<b>Trần Lê Hồng Nhung</b>	<b>Nguyễn Hữu Hiệp</b>	<b>Nguyễn Hữu Tháp</b>



 <p><b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b></p>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã : QT TD-01
	<b>TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ CỦA LÃNH ĐẠO TỈNH TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH</b>	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 43/134

## I. MỤC ĐÍCH


Quy trình này quy định trình tự, tổ chức việc tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo tỉnh tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

## II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng đối với Ban Tiếp công dân tỉnh, các cơ quan phối hợp tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh và các sở, ban, ngành, đơn vị, địa phương có liên quan được mời tham dự buổi tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo tỉnh.

## III. CƠ SỞ PHÁP LÝ – TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
- Luật Tiếp công dân năm 2013; Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 06 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;
- 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.
- Luật Tố cáo năm 2018; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;
- Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ “*Quy định quy trình tiếp công dân*”;
- Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ “*Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh*”;
- Quyết định số 67/2014/QĐ-UBND ngày 01 tháng 12 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum “*Về việc ban hành Quy chế phối hợp tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Kon Tum*”;

 <b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã : QT TD-01
	<b>TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ CỦA LÃNH ĐẠO TỈNH TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH</b>	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 44/134

- Quyết định số 584/QĐ-UBND ngày 02 tháng 8 năm 2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum "*Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Kon Tum*";

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

#### **IV. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT**

##### **1. Tiếp công dân**

- *Tiếp công dân định kỳ* là việc Lãnh đạo tỉnh tổ chức tiếp công dân chung vào một ngày cố định trong tháng theo quy định của Luật Tiếp công dân để tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị các vấn đề liên quan đến thẩm quyền và trách nhiệm giải quyết của Đảng, chính quyền cấp tỉnh.

- *Lãnh đạo tỉnh*, gồm: Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân tỉnh, Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh và Ủy ban nhân dân tỉnh;

- *Các cơ quan phối hợp tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh*, gồm: Văn phòng Tỉnh ủy, Văn phòng Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy;

- *Trụ sở Tiếp công dân tỉnh* là nơi để công dân trực tiếp đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với lãnh đạo Đảng, chính quyền cấp tỉnh; có đại diện của các cơ quan, tổ chức của tỉnh tham gia tiếp công dân thường xuyên và là nơi để lãnh đạo Đảng, Nhà nước ở cấp tỉnh trực tiếp tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất.


Trụ sở Tiếp công dân tỉnh đặt tại số 281 Bà Triệu, phường Quyết Thắng, thành phố Kon Tum.

##### **2. Người tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

- *Người tiếp công dân* là cán bộ, công chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tiếp xúc với người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

- *Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh* là các tổ chức, cá nhân hoặc cán bộ, công chức thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

- *Đơn* là văn bản có nội dung được trình bày dưới một hình thức theo quy định của pháp luật, gửi đến cơ quan nhà nước, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để khiếu nại hoặc tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh.

 <b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã : QT TD-01
	<b>TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ CỦA LÃNH ĐẠO TỈNH TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH</b>	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 45/134


- *Khiếu nại* là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật Khiếu nại quy định, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

- *Tố cáo* là việc công dân theo thủ tục do Luật Tố cáo quy định báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức.

- *Kiến nghị, phản ánh* là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó.


**V. NỘI DUNG QUY TRÌNH**

<b>1</b>	<b>Điều kiện thực hiện thủ tục hành chính</b>		
	<p>Công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân phải mang theo Chứng minh nhân dân/hoặc Thẻ căn cước công dân/hoặc giấy tờ tùy thân khác. Trường hợp được người khác ủy quyền khiếu nại, kiến nghị thì phải có giấy ủy quyền/hoặc hợp đồng ủy quyền được công chứng, chứng thực chữ ký của người ủy quyền theo quy định.</p> <p>Theo Điều 9, Luật Tiếp công dân, người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;</li> <li>2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;</li> <li>3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;</li> <li>4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.</li> </ol>		
<b>2</b>	<b>Thành phần hồ sơ</b>	<b>Bản chính</b>	<b>Bản sao</b>
	- Đơn	x	
	- Các hồ sơ, tài liệu khác liên quan (nếu có)		x
<b>3</b>	<b>Số lượng hồ sơ: 01 bộ</b>		

 <b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã : QT TD-01
	<b>TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ CỦA LÃNH ĐẠO TỈNH TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH</b>	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 46/134


<b>4</b>	<b>Thời gian xử lý</b>		
	<p>- Xử lý ngay trong buổi tiếp công dân định kỳ nếu nội dung công dân trình bày trực tiếp và không có đơn, thư, tài liệu kèm theo</p> <p>- Trong 05 ngày, kể từ ngày tiếp công dân, đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến cho Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tại buổi tiếp công dân định kỳ.</p>		
<b>5</b>	<b>Nơi tiếp nhận và trả kết quả</b>		
	<p><b>Tiếp nhận:</b> tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.</p> <p><b>Trả kết quả:</b> Hướng dẫn trực tiếp tại buổi tiếp công dân/hoặc trả kết quả bằng đường bưu điện khi phải xử lý bằng văn bản theo hình thức: <i>công văn trả lời, công văn hướng dẫn, thông báo</i></p>		
<b>6</b>	<b>Lệ phí:</b> Không		
<b>7</b>	<b>Các bước thực hiện Quy trình</b>		
<b>TT</b>	<b>Trình tự</b>	<b>Trách nhiệm</b>	<b>Thời gian</b>
<b>Bước 1</b>	<p><i>Đón tiếp, xác định nhân thân của công dân</i></p> <p>Người tiếp công dân đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân; trường hợp được ủy quyền thì yêu cầu xuất trình giấy ủy quyền.</p>	Cán bộ tiếp công dân	Theo giờ hành chính trong ngày làm việc
<b>Bước 2</b>	<p>Hướng dẫn công dân ghi ý kiến vào Phiếu Tiếp công dân</p> <p><b>Nhiệm vụ:</b> Hướng dẫn công dân ghi tóm tắt, ngắn gọn về nội dung sự việc; kết quả đã giải quyết, trả lời của cơ quan có thẩm quyền đối với vụ việc; và các nội dung công dân đề nghị, yêu cầu</p>	Cán bộ tiếp công dân	Theo giờ hành chính trong ngày làm việc
<b>Bước 3</b>	<p>Phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà công dân trình bày trong Phiếu Tiếp công dân</p> <p><b>Nhiệm vụ:</b> Cán bộ tiếp công dân phải xác định chính xác nội dung trình bày của công dân là khiếu nại, là tố cáo hay là kiến nghị, phản ánh; xác định về thẩm quyền xem xét, giải quyết; kết quả đã xem xét, giải quyết của cơ quan có thẩm quyền đối với vụ việc.</p>	Cán bộ tiếp công dân/các cơ quan có liên quan	Theo giờ hành chính trong ngày làm việc



 <p><b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b></p>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã : QT TD-01
	<p><b>TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ CỦA LÃNH ĐẠO TỈNH TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH</b></p>	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 47/134

<b>Bước 4</b>	Đề xuất phương án xử lý đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà công dân trình bày trong Phiếu Tiếp công dân	Cán bộ tiếp công dân/các cơ quan có liên quan	Theo giờ hành chính trong ngày làm việc
<b>Bước 5</b>	Tổng hợp, báo cáo vụ việc công dân trình bày tại buổi tiếp công dân định kỳ cho người chủ trì buổi tiếp công dân định kỳ xem xét, quyết định việc tiếp công dân	Cán bộ tiếp công dân/các cơ quan có liên quan	Theo giờ hành chính trong ngày làm việc
<b>Bước 6</b>	Lãnh đạo tỉnh tiếp công dân, nghe công dân trình bày ý kiến, nghe các đơn vị có liên quan báo cáo vụ việc; xem xét và kết luận đối với nội dung công dân trình bày tại buổi tiếp công dân định kỳ	Lãnh đạo tỉnh/người chủ trì buổi tiếp công dân định kỳ	Theo giờ hành chính trong ngày làm việc
<b>Bước 7</b>	Thông báo ý kiến kết luận của Lãnh đạo tỉnh/người chủ trì buổi tiếp công dân định kỳ; tổng hợp báo cáo kết quả buổi tiếp công dân định kỳ	Ban Tiếp công dân tỉnh	Theo giờ hành chính trong ngày làm việc
<b>Bước 8</b>	Cập nhật thông tin, kết quả tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo tỉnh vào Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC	Ban Tiếp công dân tỉnh	Chậm nhất 05 ngày làm việc sau khi kết thúc tiếp công dân định kỳ
<b>8</b>	<b>Cơ quan thực hiện Quy trình</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lãnh đạo tỉnh/người chủ trì buổi tiếp công dân định kỳ.</li> <li>- Các cơ quan có liên quan tham gia buổi tiếp công dân định kỳ.</li> <li>- Ban Tiếp công dân tỉnh</li> </ul>		
<b>9</b>	<b>Đối tượng thực hiện Quy trình</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cá nhân</li> <li>- Tổ chức</li> </ul>		
<b>10</b>	<b>Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai</b>		
	Không		



 <b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã : QT TD-01
	<b>TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ CỦA LÃNH ĐẠO TỈNH TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH</b>	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 48/134

<b>11</b>	<b>Kết quả của việc thực hiện Quy trình</b>
	Thông báo kết luận của Lãnh đạo tỉnh tại buổi tiếp công dân định kỳ. Báo cáo tổng hợp kết quả buổi tiếp công dân định kỳ


### VI. BIỂU MẪU

<b>TT</b>	<b>Tên Biểu mẫu</b>	<b>Mã hiệu</b>
1.	Danh sách đăng ký tiếp công dân	01
2.	Phiếu tiếp công dân	02
3.	Phiếu đề xuất của Ban Tiếp công dân tỉnh/của cơ quan, đơn vị có liên quan đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân	03
4.	Thông báo ý kiến kết luận của Lãnh đạo tỉnh tại buổi tiếp công dân	04
5.	Thông báo ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo tỉnh tại buổi tiếp công dân	05
6.	Thông báo từ chối tiếp công dân	06
7.	Giấy biên nhận đơn và tài liệu kèm theo của công dân	07
8.	Báo cáo kết quả buổi tiếp công dân định kỳ	08

### VII. HỒ SƠ LƯU

Ban Tiếp công dân tỉnh theo dõi công tác tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo tỉnh, lưu trữ đầy đủ hồ sơ theo quy định

<b>TT</b>	<b>Hồ sơ lưu</b>
1.	Sổ Tiếp công dân
2.	Phiếu Tiếp công dân; Phiếu Tiếp nhận đơn; Công văn hướng dẫn, chuyển đơn; Thông báo từ chối tiếp công dân ... do Ban Tiếp công dân phát hành
3.	Các biên bản làm việc; đơn thư, tài liệu (nếu có) tiếp nhận trong quá trình tiếp công dân định kỳ
4.	Các hồ sơ, tài liệu khác có liên quan

 <b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã : QT TD-02
	<b>TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH</b>	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 49/11


4. Những người có liên quan phải đọc, hiểu và thực hiện theo đúng nội dung của tài liệu này
5. Nội dung trong tài liệu này có hiệu lực như sự chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh.
6. Tài liệu được sử dụng phải được phê duyệt, các bản sao phải có dấu hiệu kiểm soát.

**PHÂN PHỐI:**

NOI NHẬN	SỐ BẢN	NOI NHẬN	SỐ BẢN
Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh	01	Phòng Hạ tầng kỹ thuật	01
Chánh Văn phòng, các Phó Chánh Văn phòng	01	Phòng Nông nghiệp - TNMT	01
Thư ký ISO	01	Phòng Khoa giáo - Văn xã	01
Phòng Hành chính - Quản trị	01	Phòng Nội chính	01
Ban Tiếp công dân tỉnh	01	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	01
Phòng Kinh tế - Tổng hợp	01		

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Chức vụ	Chuyên viên	Phó Trưởng ban	Phó Chủ tịch
Chữ ký			
Họ tên	Trần Lê Hồng Nhung	Nguyễn Hữu Hiệp	Nguyễn Hữu Tháp



 <p><b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b></p>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã : QT TD-02
	<b>TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH</b>	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 51/11

### I. MỤC ĐÍCH


Quy trình này quy định trình tự, tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Kon Tum (*sau đây viết tắt là Trụ sở Tiếp công dân*), nhằm thực hiện tốt nhiệm vụ tiếp công dân, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của công dân; thể hiện trách nhiệm của Ban Tiếp công dân tỉnh Kon Tum và các cơ quan có liên quan trong việc tổ chức tiếp công dân theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013.

### II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng cho cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân; bao gồm: tiếp công dân, giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật; tiếp nhận và xử lý đơn do công dân, tổ chức gửi trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện đến Trụ sở Tiếp công dân; cập nhật thông tin về tiếp công dân, xử lý đơn vào Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo tại Ban Tiếp công dân tỉnh.

### III. CƠ SỞ PHÁP LÝ – TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
- Luật Tiếp công dân năm 2013; Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 06 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;
- 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.
- Luật Tố cáo năm 2018; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

 <b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã : QT TD-02
	<b>TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH</b>	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 52/11

- Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ “*Quy định quy trình tiếp công dân*”;

- Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ “*Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh*”;

- Quyết định số 67/2014/QĐ-UBND ngày 01 tháng 12 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum “*Về việc ban hành Quy chế phối hợp tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Kon Tum*”;

- Quyết định số 584/QĐ-UBND ngày 02 tháng 8 năm 2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum “*Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Kon Tum*”;

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

#### **IV. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT**

##### **1. Tiếp công dân**


- *Tiếp công dân* là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân quy định tại Điều 4 của Luật Tiếp công dân đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

- *Trụ sở Tiếp công dân tỉnh* là nơi để công dân trực tiếp đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với lãnh đạo Đảng, chính quyền cấp tỉnh; có đại diện của các cơ quan, tổ chức của tỉnh tham gia tiếp công dân thường xuyên và là nơi để lãnh đạo Đảng, Nhà nước ở cấp tỉnh trực tiếp tiếp công dân.

Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Kon Tum đặt tại số 281 Bà Triệu, phường Quyết Thắng, thành phố Kon Tum.

##### **2. Người tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

- *Người tiếp công dân* là cán bộ, công chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tiếp xúc với người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân.

 <b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã : QT TD-02
	<b>TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH</b>	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 53/11

- *Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh* là các tổ chức, cá nhân hoặc cán bộ, công chức thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân.

- *Đơn* là văn bản có nội dung được trình bày dưới một hình thức theo quy định của pháp luật, gửi đến cơ quan nhà nước, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để khiếu nại hoặc tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh.

- *Xử lý đơn* là việc cơ quan nhà nước, tổ chức người có thẩm quyền khi nhận được đơn của cá nhân, cơ quan, tổ chức phải căn cứ và đối chiếu với quy định của pháp luật để thụ lý giải quyết nếu thuộc thẩm quyền của mình hoặc hướng dẫn công dân hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

- *Khiếu nại* là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật Khiếu nại quy định, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

- *Tố cáo* là việc công dân theo thủ tục do Luật Tố cáo quy định báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức.


- *Kiến nghị, phản ánh* là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó.

- *Người khiếu nại* là công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức thực hiện quyền khiếu nại.

- *Cơ quan, tổ chức có quyền khiếu nại* bao gồm: cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức kinh tế, đơn vị vũ trang nhân dân.

- *Người tố cáo* là công dân thực hiện quyền tố cáo.


- *Người kiến nghị, phản ánh* là công dân thực hiện quyền kiến nghị, phản ánh.

 <b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã : QT TD-02
	<b>TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH</b>	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 54/11


**V. NỘI DUNG QUY TRÌNH**

<b>1</b>	<b>Điều kiện thực hiện thủ tục hành chính</b>		
	<p>Công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân phải mang theo Chứng minh nhân dân/hoặc Thẻ căn cước công dân/hoặc giấy tờ tùy thân khác. Trường hợp được người khác ủy quyền khiếu nại, kiến nghị thì phải có giấy ủy quyền/hoặc hợp đồng ủy quyền được công chứng, chứng thực chữ ký của người ủy quyền theo quy định.</p> <p>Theo Điều 9, Luật Tiếp công dân, người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;</li> <li>2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;</li> <li>3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;</li> <li>4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.</li> </ol>		
<b>2</b>	<b>Thành phần hồ sơ</b>	Bản chính	Bản sao
	- Đơn	x	
	- Các hồ sơ, tài liệu khác liên quan (nếu có)		x
<b>3</b>	<b>Số lượng hồ sơ: 01 bộ</b>		
<b>4</b>	<b>Thời gian xử lý</b>		
	<p>- Trong 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền xử lý của Ban Tiếp công dân tỉnh</p> <p>- Trong 10 ngày, kể từ ngày tiếp nhận đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến cho Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.</p>		
	<p>- Xử lý ngay trong buổi tiếp công dân nếu nội dung công dân trình bày trực tiếp và không có đơn, thư, tài liệu kèm theo</p>		




 <b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã : QT TD-02
	<b>TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH</b>	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 55/11

<b>5</b>	<b>Nơi tiếp nhận và trả kết quả</b>		
	<b>Tiếp nhận:</b> tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.		
	<b>Trả kết quả:</b> Hướng dẫn trực tiếp tại buổi tiếp công dân/hoặc trả kết quả bằng đường bưu điện khi phải xử lý bằng văn bản theo hình thức: <i>công văn trả lời, công văn hướng dẫn, thông báo</i>		
<b>6</b>	<b>Lệ phí:</b> Không		
<b>7</b>	<b>Các bước thực hiện Quy trình</b>		
<b>TT</b>	<b>Trình tự</b>	<b>Trách nhiệm</b>	<b>Thời gian</b>
<b>Bước 1</b>	<p><i>Đón tiếp, xác định nhân thân của công dân</i></p> <p>Người tiếp công dân đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân; trường hợp được ủy quyền thì yêu cầu xuất trình giấy ủy quyền.</p>	Cán bộ tiếp công dân	Theo giờ hành chính trong ngày làm việc
<b>Bước 2</b>	<p>Lắng nghe, ghi chép nội dung công dân trình bày vào Sổ tiếp công dân; tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (nếu có)</p> <p><b>Nhiệm vụ:</b></p> <p>Khi người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân để xử lý cho phù hợp.</p> <p>Nếu nội dung đơn khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.</p> <p>Trường hợp không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn theo quy định của pháp luật.</p> <p>Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân</p>	Cán bộ tiếp công dân	Theo giờ hành chính trong ngày làm việc

 <b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã : QT TD-02
	<b>TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH</b>	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 56/11

	<p>ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.</p> <p>Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người tiếp công dân ghi lại nội dung bằng văn bản.</p> <p>Trường hợp đơn có nhiều nội dung khác nhau thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.</p> <p>Người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp (nếu có) và phải viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân.</p>		
<b>Bước 3</b>	Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân	Cán bộ tiếp công dân	Theo giờ hành chính trong ngày làm việc
	<p><b>Nhiệm vụ:</b></p> <p>Việc phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo để tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thụ lý, giải quyết theo thẩm quyền, theo quy định pháp luật.</li> <li>- Trường hợp khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thì hướng dẫn người khiếu nại đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại sự việc.</li> <li>- Trường hợp tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thì hướng dẫn người tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để tố cáo sự việc; hoặc tiếp nhận thông tin, tài liệu tố cáo và tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo người có thẩm quyền giải quyết xem xét, xử lý theo quy định.</li> </ul>		

 <b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã : QT TD-02
	<b>TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH</b>	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 57/11

**Bước 3**

Việc tiếp nhận và xử lý thông tin, nội dung tố cáo của công dân qua công tác tiếp công dân phải đảm bảo không để lọt thông tin về người tố cáo

- Nếu khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới mà chưa được giải quyết thì xử lý như sau:

+ Trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời gian quy định mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân phải báo cáo với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định.

+ Trường hợp khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để xem xét, giải quyết theo quy định của Luật khiếu nại.


+ Trường hợp tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời gian quy định mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để ra văn bản yêu cầu cấp dưới giải quyết.


- Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo.

- Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo của công dân được gửi đến Trụ sở Tiếp công dân tỉnh qua đường bưu điện thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

- Việc phân loại, chuyển *nội dung kiến nghị, phản ánh* đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

+ Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh thì báo cáo đề xuất với Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết hoặc giao cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh nghiên cứu, tham mưu đề xuất hướng giải quyết với Ủy ban nhân dân tỉnh.

 <b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b>	<b>QUY TRÌNH</b>		Mã : QT TD-02
	<b>TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH</b>		Lần BH : 02
			Ngày hiệu lực: 01/7/2022
			Trang : 58/11
	+ Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh thì tham mưu Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.		
<b>Bước 4</b>	Cập nhật thông tin về tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo	Cán bộ tiếp công dân	Theo giờ hành chính trong ngày làm việc
<b>Bước 5</b>	Tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp công dân, xử lý đơn tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh hàng tuần, hàng tháng theo quy định/hoặc báo cáo đột xuất khi phát sinh vụ việc phức tạp, đông người đến Trụ sở để khiếu nại, tố cáo	Cán bộ tiếp công dân	Theo giờ hành chính trong ngày làm việc
<b>8</b>	<b>Cơ quan thực hiện Quy trình</b>		
	Ban Tiếp công dân tỉnh và các cơ quan phối hợp tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân		
<b>9</b>	<b>Đối tượng thực hiện Quy trình</b>		
	- Cá nhân - Tổ chức		
<b>10</b>	<b>Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai</b>		
	Không		
<b>11</b>	<b>Kết quả của việc thực hiện Quy trình</b>		
	Sổ Tiếp công dân (ghi rõ nội dung công dân trình bày; nội dung trả lời, hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân và phải có chữ ký/hoặc điểm chỉ của công dân); Giấy biên nhận thông tin, tài liệu; công văn hướng dẫn; công văn chuyển đơn; Phiếu hẹn tiếp công dân; Phiếu đăng ký tiếp công dân.		

 <p><b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b></p>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã : QT TD-02
	<b>TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH</b>	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 11/11

**VI. BIỂU MẪU**


<b>TT</b>	<b>Tên Biểu mẫu</b>	<b>Mã hiệu</b>
1	Phiếu hướng dẫn khiếu nại	01
2.	Phiếu chuyên đơn tố cáo	02
3.	Phiếu chuyên đơn kiến nghị, phản ánh	03
4.	Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau	04
5.	Giấy biên nhận đơn và tài liệu kèm theo của công dân	05
6.	Phiếu hẹn tiếp công dân	06
7.	Phiếu đăng ký tiếp công dân	07
8.	Phiếu trình bày ý kiến	08
9.	Biên bản ghi nhận việc ghi âm, ghi hình buổi tiếp dân	09
10.	Thông báo từ chối tiếp công dân	10

**VII. HỒ SƠ LƯU**

Ban Tiếp công dân tỉnh theo dõi công tác tiếp công dân thường xuyên, lưu trữ đầy đủ hồ sơ; hàng quý hoặc năm nộp theo lưu theo quy định.

<b>TT</b>	<b>Hồ sơ lưu</b>
<b>1.</b>	Sổ tiếp công dân được lưu giữ và sử dụng tại Ban Tiếp công dân tỉnh. Kết thúc mỗi niên độ quy định, Ban Tiếp công dân tỉnh tiến hành khóa sổ. Sổ tiếp công dân được lưu trữ lâu dài theo quy định.
<b>2.</b>	Phiếu tiếp công dân, phiếu biên nhận đơn, phiếu hướng dẫn, phiếu chuyển đơn được sử dụng theo mẫu quy định thống nhất của Thanh tra Chính phủ.
<b>3.</b>	Công văn đi, thông báo từ chối tiếp công dân, phiếu hẹn, ... do Ban tiếp công dân phát hành.
<b>4.</b>	Các Biên bản làm việc
<b>5.</b>	Đơn, thư, tài liệu (nếu có) tiếp nhận trong quá trình tiếp công dân thường xuyên.
<b>6.</b>	Các hồ sơ, tài liệu khác có liên quan.

Ban Tiếp công dân tỉnh tự xác định thời gian lưu hồ sơ liên quan công tác tiếp công dân thường xuyên theo quy định hiện hành./.

 <b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã : QT TD-03
	<b>XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH DO UBND TỈNH TIẾP NHẬN</b>	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 60/134

7. Những người có liên quan phải đọc, hiểu và thực hiện theo đúng nội dung của tài liệu này
8. Nội dung trong tài liệu này có hiệu lực như sự chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh.
9. Tài liệu được sử dụng phải được phê duyệt, các bản sao phải có dấu hiệu kiểm soát.


**PHÂN PHỐI:**

NOI NHẬN	SỐ BẢN	NOI NHẬN	SỐ BẢN
Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh	01	Phòng Hạ tầng kỹ thuật	01
Chánh Văn phòng, các Phó Chánh Văn phòng	01	Phòng Nông nghiệp - TNMT	01
Thư ký ISO	01	Phòng Khoa giáo - Văn xã	01
Phòng Hành chính - Quản trị	01	Phòng Nội chính	01
Ban Tiếp công dân tỉnh	01	Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	01
Phòng Kinh tế - Tổng hợp	01		

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Chức vụ	Chuyên viên	Phó Trưởng ban	Phó Chủ tịch
Chữ ký			
Họ tên	<b>Trần Lê Hồng Nhung</b>	<b>Nguyễn Hữu Hiệp</b>	<b>Nguyễn Hữu Tháp</b>





 <b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã : QT TD-03
	<b>XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH DO UBND TỈNH TIẾP NHẬN</b>	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 62/134

### I. MỤC ĐÍCH


Quy trình này quy định về trình tự, thủ tục và trách nhiệm trong việc tiếp nhận và xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân gửi đến hoặc do các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến Ủy ban nhân dân tỉnh/Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018.

### II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Tất cả các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia quá trình thực hiện các khâu tác nghiệp chuyên môn liên quan các thủ tục hành chính về tiếp nhận, xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và thụ lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền theo quy định của Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018.

### III. CƠ SỞ PHÁP LÝ – TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
- Luật Khiếu nại năm 2011;
- Luật Tố cáo năm 2018;
- 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;
- Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo năm 2018;
- Thông tư 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ “*Quy định về quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh*”;
- Văn bản quy phạm pháp luật về khiếu nại, tố cáo do Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum ban hành;
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

 <b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã : QT TD-03
	<b>XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH DO UBND TỈNH TIẾP NHẬN</b>	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 63/134

#### IV. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

1. Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

- "*Đơn*" nói tại quy trình này là đơn có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân hoặc các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018;

- "*Khiếu nại*" là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật Khiếu nại năm 2011 quy định, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình;


- "*Tố cáo*" là việc cá nhân theo thủ tục quy định của Luật Tố cáo năm 2018 báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất kỳ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân, bao gồm:

a) *Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ;*

b) *Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực.*

- "*Kiến nghị*" là việc công dân hoặc tổ chức đề nghị với cá nhân, hoặc cơ quan quản lý hành chính nhà nước có thẩm quyền can thiệp, điều chỉnh, sửa đổi hoặc có các giải pháp, biện pháp và hình thức quản lý, điều hành một lĩnh vực chuyên môn nào đó đã được triển khai thực hiện trong quá trình quản lý hành chính nhà nước.


- "*Phản ánh*" là việc công dân, tổ chức nêu lên và đề xuất với cá nhân, đơn vị có thẩm quyền xem xét, xử lý kịp thời những sự việc phát sinh làm ảnh hưởng xấu đến các hoạt động bình thường hoặc gây thiệt hại đến lợi ích hợp pháp trong các lĩnh vực của đời sống xã hội của cá nhân, tổ chức và tập thể.

 <b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã : QT TD-03
	<b>XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH DO UBND TỈNH TIẾP NHẬN</b>	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 64/134


- "Xử lý đơn" là việc cơ quan nhà nước, tổ chức người có thẩm quyền khi nhận được đơn của cá nhân, cơ quan, tổ chức phải căn cứ và đối chiếu với quy định của pháp luật để thụ lý giải quyết nếu thuộc thẩm quyền của mình hoặc hướng dẫn công dân hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

## V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

<b>1.</b>	<b>Điều kiện thực hiện thủ tục về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh</b>
	<p>1. Hình thức khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.</p> <p>a. Việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện bằng đơn hoặc đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trực tiếp</p> <p>b. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện bằng đơn thì trong đơn tố cáo phải ghi rõ ngày, tháng, năm; họ, tên, địa chỉ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Đơn phải do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ký tên hoặc điểm chỉ.</p> <p>Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng đơn thì trong đơn phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ của từng người, có chữ ký hoặc điểm chỉ của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; họ, tên người đại diện cho những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để phối hợp khi có yêu cầu của người giải quyết.</p> <p>c. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trực tiếp thì người tiếp hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết đơn hoặc người tiếp nhận ghi lại việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại điểm b nêu trên.</p> <p>Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trực tiếp thì người tiếp nhận hướng dẫn cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.</p>

 <b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã : QT TD-03
	<b>XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH DO UBND TỈNH TIẾP NHẬN</b>	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 65/134


	<p>2. Việc cử người đại diện trong trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh</p> <p>a. Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.</p> <p>- Người đại diện phải là người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.</p> <p>b. Việc cử người đại diện được thực hiện theo quy định của Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018.</p> <p>c. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng đơn thì trong đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ của người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.</p> <p>d. Văn bản cử người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải có những nội dung sau:</p> <p>- Ngày, tháng, năm;</p> <p>- Họ tên và địa chỉ của người đại diện;</p> <p>- Nội dung được đại diện;</p> <p>- Chữ ký hoặc điểm chỉ của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;</p> <p>- Các nội dung khác có liên quan (nếu có);</p> <p>đ. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử đại diện.</p>
--	--

 <b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã : QT TD-03
	<b>XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH DO UBND TỈNH TIẾP NHẬN</b>	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 66/134


2.	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
	Thành phần hồ sơ để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, gồm:		
	1. Đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;	X	
	2. Các văn bản, thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan vụ việc (nếu có)		X
	3. Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, kết luận giải quyết tố cáo của người có thẩm quyền; văn bản trả lời kiến nghị, phản của cơ quan, cá nhân có thẩm quyền (nếu là khiếu nại lần hai; tố cáo tiếp; kiến nghị, phản ánh tiếp)		X
3.	Số lượng hồ sơ		
	Số lượng hồ sơ cần nộp: 1 bộ		
4.	Thời gian xử lý		
	- Đơn, thư thuộc thẩm quyền: tối đa 10 ngày, kể từ ngày tiếp nhận - Đơn, thư không thuộc thẩm quyền: tối đa 10 ngày, kể từ ngày tiếp nhận		
5.	Nơi tiếp nhận và trả kết quả		
	Bộ phận Văn thư - Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh		
6.	Lệ phí: Không		
7.	Quy trình xử lý công việc		

Mô tả nội dung trình tự, địa điểm, thời gian tiến hành công việc; bộ phận hay cá nhân nào phải thực hiện và thực hiện theo những chỉ dẫn nào

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
Bước 1	Công dân, tổ chức viết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và kèm các thông tin, tài liệu chứng cứ có liên quan vụ việc gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện hoặc trực tiếp trình bày; nộp đơn và các hồ sơ, tài liệu liên	Công dân, tổ chức	Tùy thuộc công dân, tổ chức	Theo biểu mẫu được quy định tại các văn bản pháp luật của Trung ương.


 <b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã : QT TD-03
	<b>XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH DO UBND TỈNH TIẾP NHẬN</b>	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 8/134

	quan tại Văn phòng UBND tỉnh ( <i>bộ phận văn thư Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Ban Tiếp công dân tỉnh khi tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh</i> );			
Bước 2	Tiếp nhận đơn thư, vào sổ công văn đến và trình Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Lãnh đạo Văn phòng có ý kiến	Bộ phận văn thư Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh/văn thư Ban Tiếp công dân tỉnh	1 ngày	- Phiếu giải quyết văn bản đến - Phiếu nhận hồ sơ
	Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Văn phòng xem đơn, thư; ghi ý kiến chỉ đạo và trả Văn thư để chuyển cho Chuyên viên phụ trách	CT, PCT Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Chánh, Phó Chánh Văn phòng/hoặc Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh	1 ngày	- Phiếu giải quyết văn bản đến
Bước 3	Xử lý đơn			
<b>A</b>	<b>Đối với đơn được tiếp nhận tại bộ phận văn thư Văn phòng UBND tỉnh</b>			
a.	Phân loại, xử lý tất cả các đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, tổ chức, doanh nghiệp ( <i>sau đây gọi chung là đơn khiếu nại, tố cáo</i> ) gửi đến Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.	Chuyên viên Ban Tiếp công dân tỉnh	Ngay trong ngày tiếp nhận đơn ( <i>qua bộ phận văn thư</i> )	


 <b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã : QT TD-03
	<b>XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH DO UBND TỈNH TIẾP NHẬN</b>	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 68/134

b.	Đối với đơn, thư thuộc thẩm quyền:  Lập biên bản bàn giao đơn cho Thanh tra tỉnh nghiên cứu, đề xuất hướng xử lý đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh	Chuyên viên Ban Tiếp công dân tỉnh	Ngay trong ngày tiếp nhận đơn ( <i>qua bộ phận văn thư</i> )	
b1.	Trình đề xuất hướng xử lý đơn	Thanh tra tỉnh	từ 03 đến 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận bàn giao đơn	
b2.	Tiếp nhận hồ sơ đề xuất xử lý đơn của Thanh tra tỉnh, tiến hành thẩm định và tham mưu việc quyết định việc thụ lý hoặc không thụ lý giải quyết, đồng thời thông báo cho người gửi đơn biết lý do việc không thụ lý, nếu có yêu cầu	Chuyên viên Ban Tiếp công dân tỉnh	Trong 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận hồ sơ đề xuất của Thanh tra tỉnh	Theo biểu mẫu được quy định tại các văn bản pháp luật của Trung ương.




 <b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã : QT TD-03
	<b>XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH DO UBND TỈNH TIẾP NHẬN</b>	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 69/134

c.	<p>Đối với đơn, thư không thuộc thẩm quyền: Tham mưu văn bản chuyển đơn, thư cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người đơn biết (nếu có yêu cầu); chuyển trả đơn, hướng dẫn gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết; lưu đơn - theo dõi trong trường hợp đơn trùng lặp nội dung, đơn không có địa chỉ cụ thể của người gửi hoặc đơn có nội dung chống đối đường lối, chủ trương của Đảng, có nội dung chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo, có lời lẽ thô tục, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín của cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị</p>	Chuyên viên Ban Tiếp công dân tỉnh	Từ 07 đến 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận đơn	Theo biểu mẫu được quy định tại các văn bản pháp luật của Trung ương.
d.	<p>Đối với những nội dung tố cáo theo quy định tại Điều 25 Luật Tố cáo năm 2018: Báo cáo lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh để giao cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thanh tra, kiểm tra theo thẩm quyền phục vụ cho công tác quản lý</p>	Chuyên viên Ban Tiếp công dân tỉnh	Ngay trong ngày tiếp nhận đơn	

 <b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã : QT TD-03
	<b>XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH DO UBND TỈNH TIẾP NHẬN</b>	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 70/134

Bước 4	<p>- Đối với đơn, thư thuộc thẩm quyền: Trên cơ sở hồ sơ do Chuyên viên trình, Lãnh đạo Văn phòng kiểm tra, chỉnh sửa nội dung văn bản. Trường hợp nhất trí như dự thảo văn bản của Chuyên viên, thì Lãnh đạo văn phòng thừa lệnh Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ký ban hành hoặc ký tắt để trình Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh ký ban hành.</p> <p>- Đối với đơn, thư không thuộc thẩm quyền: Lãnh đạo Ban ký ban hành Văn bản xử lý đơn.</p>	<p>- Lãnh đạo Văn phòng - Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh;  - Lãnh đạo Ban Tiếp công dân tỉnh</p>	1 ngày	
Bước 5	<p>- Sau khi văn bản đã được Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh ký, Lãnh đạo Văn phòng thừa lệnh Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Lãnh đạo Ban Tiếp công dân tỉnh ký ban hành, chuyên viên theo dõi chuyển cho Bộ phận Văn thư thông qua chương trình phần mềm Quản lý hồ sơ công việc</p> <p>- kể cả việc chuyển văn bản giấy và hồ sơ liên quan (nếu có).</p> <p>- Bộ phận Văn thư vào sổ “Văn bản đi”, thực hiện photo nhân bản, đóng dấu và phát hành.</p>	<p>- Chuyên viên Ban Tiếp công dân tỉnh; - Bộ phận Văn thư</p>	½ ngày	<p>- Phiếu trình giải quyết công việc; - Phiếu yêu cầu phát hành văn bản</p>

 <p><b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b></p>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã : QT TD-03
	<b>XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH DO UBND TỈNH TIẾP NHẬN</b>	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 71/134

Bước 6	Chuyên viên thực hiện việc cập nhật thông tin văn bản xử lý, giải quyết, trả lời đơn đã được Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành vào Hệ thống cơ sở dữ liệu Quốc gia về khiếu nại, tố cáo	Chuyên viên Ban Tiếp công dân tỉnh	Thực hiện sau thời gian ban hành văn bản từ 1 - 2 ngày	
<b>B</b>	<b>Đối với đơn tiếp nhận tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh</b>			
	Ban Tiếp công dân tỉnh tiếp nhận, xử lý theo đúng quy trình và thời hạn xử lý đơn được quy định tại Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ, Công văn số 3386/UBND-TD ngày 21 tháng 9 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh	Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh /hoặc Phó Trưởng Ban tiếp công dân tỉnh  - Chuyên viên Ban Tiếp công dân tỉnh	Không quá 10 ngày, kể từ ngày tiếp nhận đơn	

## VI. BIỂU MẪU

STT	Tên gọi văn bản
MH01	Phiếu hướng dẫn khiếu nại
MH02	Phiếu chuyển đơn tố cáo
MH03	Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh
MH04	Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau
MH05	Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại
MH06	Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại
MH07	Quyết định về việc xác minh khiếu nại

 <b>ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã : QT TD-03
	<b>XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH DO UBND TỈNH TIẾP NHẬN</b>	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 72/134
MH08	Quyết định về việc trưng cầu giám định, thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại	
MH09	Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại	
MH10	Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại	
MH11	Biên bản đối thoại với người khiếu nại	
MH12	Quyết định về việc giải quyết khiếu nại (lần đầu)	
MH13	Quyết định về việc giải quyết khiếu nại (lần hai)	
MH14	Quyết định gia hạn giải quyết tố cáo	
MH15	Biên bản ghi nhận việc rút tố cáo	
MH16	Quyết định thụ lý tố cáo	
MH17	Thông báo việc thụ lý tố cáo (gửi người tố cáo)	
MH18	Thông báo về nội dung tố cáo (gửi người bị tố cáo)	
MH19	Quyết định về giao nhiệm vụ xác minh lại tố cáo	
MH20	Thông báo về gia hạn thời gian giải quyết tố cáo (gửi người bị tố cáo)	
MH21	Thông báo về gia hạn thời gian giải quyết lại tố cáo của công dân (gửi người tố cáo)	

## VII. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ lưu
<b>01.</b>	1. Hồ sơ xử lý đơn không thuộc thẩm quyền nộp lưu gồm: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Đơn hoặc bản ghi nội dung công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;</li> <li>b) Văn bản xử lý đơn của Ủy ban nhân dân tỉnh: Phiếu chuyển đơn, văn bản trả lời, chỉ đạo ...;</li> <li>c) Các tài liệu khác có liên quan (nếu có).</li> </ol>
<b>02.</b>	1. Hồ sơ xử lý đơn thuộc thẩm quyền lưu để lưu trữ hồ sơ giải quyết vụ việc, gồm: <ol style="list-style-type: none"> <li>a). Đơn hoặc bản ghi nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;</li> <li>b). Quyết định (hoặc Thông báo) thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;</li> <li>c). Quyết định (hoặc công văn) giao nhiệm vụ xác minh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;</li> <li>d) Các tài liệu khác có liên quan.</li> </ol>
Hồ sơ xử lý đơn không thuộc thẩm quyền và Hồ sơ xử lý đơn thuộc thẩm quyền đều được nộp lưu theo quy định hiện hành.	