

**QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
THUỘC THẨM QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT
CỦA BAN DÂN TỘC TỈNH KON TUM**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2019
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum)*

A. Danh mục thủ tục hành chính:

STT	Tên thủ tục hành chính
1	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu.
2	Thủ tục giải quyết tố cáo
3	Thủ tục tiếp công dân
4	Thủ tục xử lý đơn thư

B. Nội dung cụ thể của từng quy trình nội bộ thủ tục hành chính:**Quy trình số 1:****Thủ tục: Giải quyết khiếu nại lần đầu.**

Trình tự các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày/ngày làm việc)	Kết quả/sản phẩm
Bước 1:	Tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ. - Quét (scan), nhập dữ liệu trên phần mềm một cửa điện tử của đơn vị tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ban Dân tộc tỉnh	Công chức tiếp nhận hồ sơ của đơn vị làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ban Dân tộc tỉnh	1/2 ngày/ngày làm việc	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả/ Phiếu yêu cầu bổ sung hoàn thiện hồ sơ/ Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ/ Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ (kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC)
Bước 2:	Tiếp nhận hồ sơ từ Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Duyệt hồ sơ và chuyển phòng chuyên môn/chuyên viên xử lý.	Lãnh đạo đơn vị/Lãnh đạo phòng chuyên môn/Công chức, phòng chuyên môn	1,5 ngày/ngày làm việc	Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ (kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC)
Bước 3:	Xem xét, thẩm định, xử lý hồ sơ. Lập phiếu trình (nếu có) và Dự thảo kết quả thủ tục hành chính trình lãnh đạo phòng xem xét.	Công chức, viên chức phòng chuyên môn được giao xử lý	23 ngày/ngày làm việc	Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ (kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC)
Bước 4:	Xem xét, trình lãnh đạo cơ quan xem xét, phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.	Lãnh đạo phòng chuyên môn	2 ngày/ngày làm việc	Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ (kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC)
Bước 5:	Phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.	Lãnh đạo đơn vị	1/2 ngày/ngày làm việc	Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ (kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC)
Bước 6:	Chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho văn thư vào sổ văn bản, lưu trữ hồ sơ.	Văn thư đơn vị	1/2 ngày/ngày làm việc	Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ (kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC)

Bước 7:	Chuyển trả kết quả cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ban Dân tộc tỉnh	Văn thư đơn vị	1/2 ngày/ngày làm việc	Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ
	<p>- Trường hợp hồ sơ trước hoặc đúng hạn: Xác nhận trên phần mềm một cửa điện tử và thông báo tổ chức, cá nhân đến nhận kết quả.</p> <p>- Trường hợp hồ sơ quá hạn: Chậm nhất một ngày làm việc trước ngày hết hạn, công chức phòng chuyên môn được giao xử lý có trách nhiệm gửi thông báo hoặc văn bản xin lỗi đến tổ chức, cá nhân (<i>chuyển cho cán bộ của đơn vị làm việc tại Trung tâm</i>), trong đó nêu rõ lý do quá hạn và hẹn lại ngày trả kết quả (<i>thời gian hẹn lại thực hiện không quá một lần</i>). Cập nhật hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử.</p>	Công chức tiếp nhận hồ sơ của đơn vị làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ban Dân tộc tỉnh	1 ngày/ngày làm việc	Văn bản/Quyết định.../Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả. Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ
Bước 8:	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân và thu phí, lệ phí theo quy định (nếu có).	Công chức tiếp nhận hồ sơ của đơn vị làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ban Dân tộc tỉnh	1/2 ngày/ngày làm việc	Văn bản/Quyết định.../Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả.
Tổng thời gian giải quyết TTHC: 30 ngày			30 ngày/ngày làm việc	

Quy trình số 2:**Thủ tục: Giải quyết tố cáo.**

Trình tự các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày/ngày làm việc)	Kết quả/sản phẩm
Bước 1:	Tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ: Quét (scan), nhập dữ liệu trên phần mềm một cửa điện tử của đơn vị tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ban Dân tộc tỉnh	Công chức tiếp nhận hồ sơ của đơn vị làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ban Dân tộc tỉnh	1/2 ngày/ngày làm việc	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả/ Phiếu yêu cầu bổ sung hoàn thiện hồ sơ/ Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ/ Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ (kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC)
Bước 2:	Tiếp nhận hồ sơ từ Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh. Duyệt hồ sơ và chuyển phòng chuyên môn/chuyên viên xử lý.	Lãnh đạo đơn vị/Lãnh đạo phòng chuyên môn/Công chức, phòng chuyên môn	1,5 ngày/ngày làm việc	Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ (kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC)
Bước 3:	Xem xét, thẩm định, xử lý hồ sơ; Lập phiếu trình (nếu có) và Dự thảo kết quả thủ tục hành chính trình lãnh đạo phòng xem xét.	Công chức, viên chức phòng chuyên môn được giao xử lý	35 ngày/ngày làm việc	Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ (kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC)
Bước 4:	Xem xét, trình lãnh đạo cơ quan xem xét, phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.	Lãnh đạo phòng chuyên môn	2 ngày/ngày làm việc	Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ (kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC)
Bước 5:	Phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.	Lãnh đạo đơn vị	1/2 ngày/ngày làm việc	Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ (kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC)
Bước 6:	Chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho văn thư vào sổ văn bản, lưu trữ hồ sơ.	Văn thư đơn vị	1/2 ngày/ngày làm việc	Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ (kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC)

Bước 7:	Chuyển trả kết quả về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ban Dân tộc tỉnh	Văn thư đơn vị	1/2 ngày/ngày làm việc	Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ
	- Trường hợp hồ sơ trước hoặc đúng hạn: Xác nhận trên phần mềm một cửa điện tử và thông báo tổ chức, cá nhân đến nhận kết quả.	Công chức tiếp nhận hồ sơ của đơn vị làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ban Dân tộc tỉnh	1 ngày/ngày làm việc	Văn bản/Quyết định.../Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả. Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ
	- Trường hợp hồ sơ quá hạn: Chậm nhất một ngày làm việc trước ngày hết hạn, công chức phòng chuyên môn được giao xử lý có trách nhiệm gửi thông báo hoặc văn bản xin lỗi đến tổ chức, cá nhân (<i>chuyển cho cán bộ của đơn vị làm việc tại Trung tâm</i>), trong đó nêu rõ lý do quá hạn và hẹn lại ngày trả kết quả (<i>thời gian hẹn lại thực hiện không quá một lần</i>). Cập nhật hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử.			
Bước 8:	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân và thu phí, lệ phí theo quy định (nếu có).	Công chức tiếp nhận hồ sơ của đơn vị làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ban Dân tộc tỉnh	1/2 ngày/ngày làm việc	Văn bản/Quyết định.../Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả.
Tổng thời gian giải quyết TTHC: 42 ngày			42 ngày/ngày làm việc	

Quy trình số 3:**Thủ tục: Tiếp công dân.**

Trình tự các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày/ngày làm việc)	Kết quả/sản phẩm
Bước 1:	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ban Dân tộc tỉnh tiếp công dân, kiểm tra hồ sơ và giới thiệu về phòng tiếp công dân tại Ban Dân tộc	Công chức tiếp công dân tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ban Dân tộc tỉnh	1/2 ngày/ngày làm việc	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả/ Phiếu yêu cầu bổ sung hoàn thiện hồ sơ/ Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ/ Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ (kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC)
Bước 2:	Bộ phận tiếp công dân tại Ban Dân tộc thực hiện tiếp công dân.	Lãnh đạo đơn vị/Lãnh đạo phòng chuyên môn/Công chức, phòng chuyên môn	1/2 ngày/ngày làm việc	Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ (kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC)
Bước 3:	Tiếp nhận thông tin, tài liệu. Kiểm tra, duyệt hồ sơ thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan và chuyển phòng chuyên môn/chuyên viên xử lý (nếu có) hoặc hướng dẫn công dân viết đơn, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.	Công chức phòng chuyên môn được giao xử lý	1 ngày/ngày làm việc	Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ (kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC)
Bước 4:	Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân. Xem xét, thẩm định, xử lý hồ sơ; Lập phiếu trình và Dự thảo kết quả thủ tục hành chính trình lãnh đạo phòng xem xét (nếu có).	Công chức phòng chuyên môn được giao xử lý	3 ngày/ngày làm việc	

Bước 5:	Xem xét, trình lãnh đạo cơ quan xem xét, phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính (nếu có).	Lãnh đạo phòng chuyên môn	2 ngày/ngày làm việc	Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ (kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC)
Bước 5:	Phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.	Lãnh đạo đơn vị	1/2 ngày/ngày làm việc	Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ (kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC)
Bước 6:	Chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho văn thư vào sổ văn bản, lưu trữ hồ sơ.	Văn thư đơn vị	1/2 ngày/ngày làm việc	Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ (kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC)
Bước 7:	Chuyển trả kết quả về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ban Dân tộc tỉnh	Văn thư đơn vị	1/2 ngày/ngày làm việc	Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ
	<p>- Trường hợp hồ sơ trước hoặc đúng hạn: Xác nhận trên phần mềm một cửa điện tử và thông báo tổ chức, cá nhân đến nhận kết quả.</p> <p>- Trường hợp hồ sơ quá hạn: Chậm nhất một ngày làm việc trước ngày hết hạn, công chức phòng chuyên môn được giao xử lý có trách nhiệm gửi thông báo hoặc văn bản xin lỗi đến tổ chức, cá nhân (chuyển cho cán bộ của đơn vị làm việc tại Trung tâm), trong đó nêu rõ lý do quá hạn và hẹn lại ngày trả kết quả (thời gian hẹn lại thực hiện không quá một lần). Cập nhật hồ sơ trên phần mềm một cửa</p>	Công chức tiếp nhận hồ sơ của đơn vị làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ban Dân tộc tỉnh	1 ngày/ngày làm việc	Văn bản/Quyết định.../Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả. Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ

	điện tử.			
Bước 8:	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân và thu phí, lệ phí theo quy định (nếu có).	Công chức tiếp nhận hồ sơ của đơn vị làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ban Dân tộc tỉnh	1/2 ngày/ngày làm việc	Văn bản/Quyết định.../Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả.
Tổng thời gian giải quyết TTHC: 10 ngày <i>Ghi chú: Nếu thuộc loại đơn khiếu nại thì thực hiện theo quy trình thủ tục của khiếu nại; Nếu thuộc loại đơn tố cáo thì thực hiện theo quy trình giải quyết tố cáo.</i>			10 ngày/ngày làm việc	

Quy trình số 4:**Thủ tục: Xử lý đơn thư.**

Trình tự các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày/ngày làm việc)	Kết quả/sản phẩm
Bước 1:	Tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ: Quét (scan), nhập dữ liệu trên phần mềm một cửa điện tử của đơn vị tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ban Dân tộc tỉnh	Công chức tiếp nhận hồ sơ của đơn vị làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ban Dân tộc tỉnh	1/2 ngày/ngày làm việc	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả/ Phiếu yêu cầu bổ sung hoàn thiện hồ sơ/ Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ/ Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ (kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC)
Bước 2:	Tiếp nhận hồ sơ từ Trung tâm Phục vụ hành chính công tính. Duyệt hồ sơ và chuyển phòng chuyên môn/chuyên viên xử lý.	Lãnh đạo đơn vị/Lãnh đạo phòng chuyên môn/Công chức, phòng chuyên môn	1,5 ngày/ngày làm việc	Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ (kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC)
Bước 3:	Phân loại và xử lý đơn và Dự thảo kết quả thủ tục hành chính trình lãnh đạo phòng xem xét (nếu có).	Công chức phòng chuyên môn được giao xử lý	3 ngày/ngày làm việc	Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ (kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC)
Bước 4:	Xem xét, trình lãnh đạo cơ quan xem xét, phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.	Lãnh đạo phòng chuyên môn	2 ngày/ngày làm việc	Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ (kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC)
Bước 5:	Phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.	Lãnh đạo đơn vị	1/2 ngày/ngày làm việc	Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ (kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC)
Bước 6:	Chuyển kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho văn thư vào	Văn thư đơn vị	1/2 ngày/ngày làm việc	Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ

	sổ văn bản, lưu trữ hồ sơ.			<i>(kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC)</i>
Bước 7:	Chuyển trả kết quả về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ban Dân tộc tỉnh	Văn thư đơn vị	1/2 ngày/ngày làm việc	Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ
	<p>- Trường hợp hồ sơ trước hoặc đúng hạn: Xác nhận trên phần mềm một cửa điện tử và thông báo tổ chức, cá nhân đến nhận kết quả.</p> <p>- Trường hợp hồ sơ quá hạn: Chậm nhất một ngày làm việc trước ngày hết hạn, công chức phòng chuyên môn được giao xử lý có trách nhiệm gửi thông báo hoặc văn bản xin lỗi đến tổ chức, cá nhân (<i>chuyển cho cán bộ của đơn vị làm việc tại Trung tâm</i>), trong đó nêu rõ lý do quá hạn và hẹn lại ngày trả kết quả (<i>thời gian hẹn lại thực hiện không quá một lần</i>). Cập nhật hồ sơ trên phần mềm một cửa điện tử.</p>	Công chức tiếp nhận hồ sơ của đơn vị làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ban Dân tộc tỉnh	1 ngày/ngày làm việc	Văn bản/Quyết định.../Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả. Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ
Bước 8:	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân và thu phí, lệ phí theo quy định (nếu có).	Công chức tiếp nhận hồ sơ của đơn vị làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ban Dân tộc tỉnh	1/2 ngày/ngày làm việc	Văn bản/Quyết định.../Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả.
Tổng thời gian giải quyết TTHC: 10 ngày			10 ngày/ngày làm việc	
<i>Ghi chú: Nếu thuộc loại đơn khiếu nại thì thực hiện theo quy trình thủ tục của khiếu nại; Nếu thuộc loại đơn tố cáo thì thực hiện theo quy trình giải quyết tố cáo.</i>				