

**QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
THUỘC THẨM QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT
CỦA THANH TRA 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 làm việc) | Kết quả/sản phẩm |
|------------------------------------|--|--|--|--|
| Bước 1: | Tiếp nhận đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại. Quét (scan), nhập dữ liệu trên Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo | Cán bộ phòng Thanh tra 3 | 1/2 ngày | Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả/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: | Quyết định thụ lý/không thụ lý giải quyết khiếu nại | Lãnh đạo Thanh tra tỉnh | 10 ngày | Thông báo thụ lý/không thụ lý giải quyết khiếu nại. |
| Bước 3: | Dự thảo Quyết định xác minh khiếu nại và lập đề cương, kế hoạch làm việc của Đoàn/Tổ xác minh | Người được phân công làm Trưởng đoàn/Tổ trưởng | 02 ngày | |
| Bước 4: | Phê duyệt, ban hành | Lãnh đạo Thanh tra tỉnh | 01 ngày | Quyết định xác minh khiếu nại và đề cương, kế hoạch làm việc của Đoàn/Tổ xác minh |
| Bước 5: | Tiến hành xác minh | Đoàn/Tổ xác minh | 20 ngày | |
| Bước 6: | Tổ chức đối thoại (nếu có) | Lãnh đạo Thanh tra tỉnh | 01 ngày | Biên bản đối thoại |
| Bước 7: | Dự thảo báo cáo kết quả xác minh và trình cho Lãnh đạo Thanh tra tỉnh | Trưởng Đoàn /Tổ trưởng tổ xác minh | 03 ngày | Dự thảo báo cáo kết quả xác minh |
| Bước 8: | Hoàn chỉnh báo cáo kết quả xác minh chính thức và gửi cho Lãnh đạo Thanh tra tỉnh | Lãnh đạo Thanh tra tỉnh và Đoàn/Tổ xác minh | 2 ngày | Báo cáo kết quả xác minh |
| Bước 9: | Phê duyệt, ban hành QĐ giải quyết KN | Lãnh đạo Thanh tra tỉnh | 1/2 ngày | Quyết định giải quyết khiếu nại (lần đầu) |
| Bước 10: | Lập, bàn giao hồ sơ ; | Đoàn/Tổ xác | 30 ngày | |

| | | | | |
|--|--|------|--|--|
| | đồng thời nhập dữ liệu trên Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo | minh | | |
|--|--|------|--|--|

Tổng thời gian giải quyết TTHC (từ bước 03 đến bước 09):

- Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết 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 giải quyết khiếu nại không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý.

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 làm việc) | Kết quả/sản phẩm |
|------------------------------------|--|--|--|--|
| Bước 1: | Tiếp nhận đơn tố cáo hoặc bản ghi bằng văn bản nội dung tố cáo. Quét (scan), nhập dữ liệu trên Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo | Cán bộ phòng Thanh tra 3 | 01 ngày | Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả/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: | Quyết định thụ lý/không thụ lý giải quyết tố cáo | Lãnh đạo Thanh tra tỉnh | 07 ngày | Thông báo thụ lý/không thụ lý giải quyết tố cáo. |
| Bước 3: | Dự thảo QĐ thành lập Đoàn/Tổ xác minh; xây dựng đề cương, kế hoạch xác minh | Người được phân công làm Trưởng đoàn/Tổ trưởng | 02 ngày | |
| Bước 4: | Phê duyệt, ban hành | Lãnh đạo Thanh tra tỉnh | 01 ngày | Quyết định thành lập Đoàn/Tổ xác minh và đề cương, kế hoạch xác minh |
| Bước 5: | Tiến hành xác minh | Đoàn/Tổ xác minh | 20 ngày | |
| Bước 6: | Dự thảo báo cáo kết quả xác minh và trình cho Lãnh đạo Thanh tra tỉnh | Trưởng Đoàn/Tổ trưởng tổ xác minh | 04 ngày | Dự thảo báo cáo kết quả xác minh |
| Bước 7: | Hoàn chỉnh báo cáo kết quả xác minh chính thức và gửi cho Lãnh đạo Thanh tra tỉnh | Lãnh đạo Thanh tra tỉnh và Đoàn /Tổ xác minh | 2 ngày | Báo cáo kết quả xác minh |
| Bước 8: | Phê duyệt, ban hành kết luận nội dung tố cáo | Lãnh đạo Thanh tra tỉnh | 1 ngày | Kết luận nội dung tố cáo |
| Bước 9: | Thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo | Lãnh đạo Thanh tra tỉnh | 05 ngày | Thông báo kết luận nội dung tố cáo |
| Bước 10: | Công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo | Lãnh đạo Thanh tra tỉnh | 07 ngày | |
| Bước 11: | Lập, bàn giao hồ sơ ; | Đoàn/Tổ xác | 30 ngày | |

| | | | | |
|--|--|------|--|--|
| | đồng thời nhập dữ liệu trên Hệ thống Cơ sở giữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo | minh | | |
|--|--|------|--|--|

Tổng thời gian giải quyết TTHC (từ bước 03 đến bước 08):

- 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.

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 làm việc) | Kết quả/sản phẩm |
|-----------------------------|---|--|-------------------------------------|---|
| Bước 1: | <p>Giai đoạn tiếp xúc ban đầu: Cán bộ tiếp công dân phải có tác phong, lời nói, thái độ, cử chỉ lịch sự nhã nhặn; yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có) để xác định họ là người tự mình thực hiện việc khiếu nại hay là người đại diện khiếu nại hay là người được ủy quyền khiếu nại. Vào sổ, nhập dữ liệu trên Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo.</p> | Lãnh đạo Thanh tra tỉnh/Cán bộ tiếp dân | 01 ngày | Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả/Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ/Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ (<i>kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC</i>). |
| Bước 2: | <p>Quá trình làm việc: - Lắng nghe công dân trình bày và tiếp nhận đơn của công dân; trường hợp không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn người dân viết đơn hoặc người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị do công dân trình bày. - Yêu cầu công dân được tiếp cung cấp tài liệu theo quy định của pháp luật; - Nghiên cứu, đánh giá, phân loại và xử lý.</p> | Lãnh đạo Thanh tra tỉnh/Cán bộ tiếp dân | | |
| Bước 3: | <p>Giai đoạn kết thúc: - <i>Đơn thuộc thẩm quyền:</i> + Cán bộ tiếp dân tiếp nhận đơn để xử lý theo quy trình xử lý giải quyết đơn thư. - <i>Đơn không thuộc thẩm quyền:</i> + Đối với trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm</p> | Lãnh đạo Thanh tra tỉnh/Cán bộ tiếp dân | | <p>- Thông báo thụ lý/không thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo. - Văn bản hướng dẫn ngư ời khiếu nại, tố cáo ; văn bản chuyển đơn</p> |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| | <p>quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân đến khiếu nại, tố cáo đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định.</p> <p>+ Đối với trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.</p> | | | <p>kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.</p> |
| <p>Tổng thời gian giải quyết TTHC: Cho đến khi kết thúc việc tiếp công dân (trong 01 ngày)</p> | | | | |

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 làm việc) | Kết quả/sản phẩm |
|-----------------------------|---|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| Bước 1: | Tiếp nhận đơn. Quét (scan), nhập dữ liệu trên Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo | Cán bộ xử lý đơn, phòng Thanh tra 3 | 01 ngày | Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả/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: | Phân loại và đề xuất hướng xử lý đơn: * Đối với đơn khiếu nại: - Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và đủ điều kiện thụ lý thì đề xuất Lãnh đạo thụ lý và giải quyết theo thủ tục giải quyết khiếu nại. - Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý thì đề xuất Lãnh đạo trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do không được thụ lý. - Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì trình Lãnh đạo hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. * Đối với đơn tố cáo: - Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết thì đề xuất Lãnh đạo thụ lý và giải quyết theo thủ tục giải quyết tố cáo. - Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì đề xuất Lãnh đạo chuyển đơn và các chứng cứ, tài liệu kèm theo đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. | Cán bộ xử lý đơn, phòng Thanh tra 3 | 07 ngày | Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ (kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC). |

| | | | | |
|--|---|-------------------------|----------------|--|
| | <p>* Đơn phản ánh, kiến nghị:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đơn phản ánh , kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết thì đề xuất Lãnh đạo thụ lý và giải quyết. - Đơn phản ánh , kiến nghị không thuộc thẩm quyền giải quyết thì đề xuất Lãnh đạo xem xét, quyết định việc chuyển đơn và các chứng cứ , tài liệu kèm theo đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. | | | |
| Bước 3: | Phê duyệt, ban hành văn bản xử lý đơn | Lãnh đạo Thanh tra tỉnh | 02 ngày | <ul style="list-style-type: none"> - Thông báo thụ lý/không thụ lý giải quyết tố cáo. - Văn bản trả lời, hướng dẫn đơn khiếu nại cho công dân ; văn bản chuyển đơn tố cáo , kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết/Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ (kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC). |
| Tổng thời gian giải quyết TTHC: | | | 10 ngày | |