

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra tỉnh Kon Tum

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
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 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ về Hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Tờ trình số 11/TTr-TT ngày 10 tháng 5 năm 2019,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này 04 quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra tỉnh (có danh mục và nội dung quy trình nội bộ quyết thủ tục hành chính kèm theo).

Điều 2. Thanh tra tỉnh có trách nhiệm lập Danh sách đăng ký tài khoản cho cán bộ, công chức, viên chức được phân công thực hiện các bước xử lý công việc quy định tại các quy trình nội bộ ban hành kèm theo Quyết định này, gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để thiết lập cấu hình điện tử; đồng thời tổ chức thực hiện việc cập nhật thông tin, dữ liệu về tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, trả kết quả thủ tục hành chính lên Hệ thống thông tin một cửa điện tử theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Văn phòng UBND tỉnh;
- + CVP, các PCVP;
- + Các Phòng trực thuộc;
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Lưu: VT, NCXDPL3.



CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Hòa



**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 446/QĐ-UBND ngày 12 tháng 6 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 giữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo	minh		
<p>Tổng thời gian giải quyết TTHC (từ bước 03 đến bước 09):</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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		
<p>Tổng thời gian giải quyết TTHC (từ bước 03 đến bước 08):</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 				

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
<p>Bước 1:</p>	<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>	<p>Lãnh đạo Thanh tra tỉnh/Cán bộ tiếp dân</p>		<p>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>).</p>
<p>Bước 2:</p>	<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>	<p>Lãnh đạo Thanh tra tỉnh/Cán bộ tiếp dân</p>	<p>01 ngày</p>	
<p>Bước 3:</p>	<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>	<p>Lãnh đạo Thanh tra tỉnh/Cán bộ tiếp dân</p>		<p>- Thông báo thụ lý/không thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo. - Văn bản hướng dẫn người 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	