

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Dân tộc 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 Trưởng ban Ban Dân tộc tỉnh tại Tờ trình số 20/TTr-BDT ngày 08 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 Ban Dân tộc tỉnh (Có danh mục và nội dung quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính kèm theo).

Điều 2. Ban Dân tộc 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, Trưởng ban Ban Dân tộc 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 BAN DÂN TỘC TỈNH KON TUM**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 447/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/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 (<i>kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC</i>)
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 (<i>kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC</i>)
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 (<i>kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC</i>)
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 (<i>kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC</i>)
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 (<i>kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC</i>)
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 (<i>kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC</i>)

<p>Bước 7:</p>	<p>Chuyển trả kết quả cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ban Dân tộc tỉnh</p>	<p>Văn thư đơn vị</p>	<p>1/2 ngày/ngày làm việc</p>	<p>Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ</p>
	<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>	<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</p>	<p>1 ngày/ngày làm việc</p>	<p>Văn bản/Quyết định.../Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả. Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ</p>
<p>Bước 8:</p>	<p>Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân và thu phí, lệ phí theo quy định (nếu có).</p>	<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</p>	<p>1/2 ngày/ngày làm việc</p>	<p>Văn bản/Quyết định.../Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả.</p>
<p>Tổng thời gian giải quyết TTHC: 30 ngày</p>			<p>30 ngày/ngày làm việc</p>	

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 (<i>kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC</i>)
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 (<i>kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC</i>)
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 (<i>kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC</i>)
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 (<i>kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC</i>)
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 (<i>kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC</i>)
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 (<i>kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC</i>)

<p>Bước 7:</p>	<p>Chuyển trả kết quả về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ban Dân tộc tỉnh</p>	<p>Văn thư đơn vị</p>	<p>1/2 ngày/ngày làm việc</p>	<p>Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ</p>
	<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>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</p>	<p>1 ngày/ngày làm việc</p>	<p>Văn bản/Quyết định.../Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả. Phiếu kiểm soát quy trình giải quyết hồ sơ</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>			
<p>Bước 8:</p>	<p>Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân và thu phí, lệ phí theo quy định (nếu có).</p>	<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</p>	<p>1/2 ngày/ngày làm việc</p>	<p>Văn bản/Quyết định.../Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả.</p>
<p>Tổng thời gian giải quyết TTHC: 42 ngày</p>			<p>42 ngày/ngày làm việc</p>	

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 <i>(kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC)</i>
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 <i>(kèm theo toàn bộ hồ sơ của TTHC)</i>
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 <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</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 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:	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>				