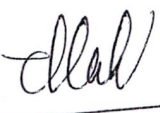


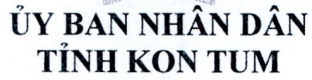
 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH Tiếp nhận, xử lý, đăng tải công khai phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp	Mã: QT TTPVHCC- 10
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 05/8/2020
		Trang: 1/7

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:

NƠI NHẬN	SỐ BẢN	NƠI NHẬN	SỐ BẢN
Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh	04	Phòng Kinh tế - Tổng hợp	01
Chánh Văn phòng, các Phó Chánh Văn phòng	04	Phòng Hạ tầng kỹ thuật	01
Thư ký ISO	01	Phòng Nông nghiệp - TNMT	01
Phòng Hành chính - Quản trị	01	Phòng Khoa giáo - Văn xã	01
Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh	01	Phòng Nội chính	01
Ban Tiếp Công dân	01		

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Chức vụ	Giám đốc Trung tâm PVHCC	Chánh Văn phòng	Phó Chủ tịch
Chữ ký			
Họ tên	Trịnh Văn Minh	Đặng Quang Hà	Trần Thị Nga



**Tiếp nhận, xử lý, đăng tải
công khai phản ánh, kiến
nghị của người dân và doanh
nghiệp**

Trang: 2/7

[illegible]

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH Tiếp nhận, xử lý, đăng tải công khai phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp	Mã: QT TTPVHCC- 10
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 05/8/2020
		Trang: 3/7

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định cách thức và trình tự thẩm định, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính.

2. PHẠM VI

Áp dụng cho quá trình thẩm định, tham mưu xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND tỉnh và cán bộ, công chức, viên chức thuộc Văn phòng UBND tỉnh giải quyết thủ tục này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.
- Các văn bản pháp quy liên quan đề cập tại mục 5.1 của Quy trình này.

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

Trung tâm: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

Phản ánh kiến nghị: Phản ánh là việc cá nhân, tổ chức có ý kiến với cơ quan hành chính nhà nước về những vấn đề liên quan đến quy định hành chính, bao gồm: những vướng mắc cụ thể trong thực hiện; sự không hợp pháp, không hợp lý, không đồng bộ, không thống nhất với hệ thống pháp luật Việt Nam hoặc điều ước quốc tế mà Việt Nam ký kết hoặc gia nhập và những vấn đề khác. Kiến nghị là việc cá nhân, tổ chức có phản ánh với cơ quan hành chính nhà nước theo quy định tại khoản 4 Điều này và đề xuất phương án xử lý hoặc có sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

Xử lý phản ánh kiến nghị: Là quá trình chuyên viên thụ lý được giao xử lý, đề xuất phương án xử lý phản ánh kiến nghị; trình Lãnh đạo Trung tâm, lãnh đạo Văn phòng xem xét trước khi trình Lãnh đạo UBND tỉnh quyết định (*trả lời công khai hoặc có ý kiến khác*).

Kết quả giải quyết hồ sơ: Là văn bản.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH Tiếp nhận, xử lý, đăng tải công khai phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp	Mã: QT TTPVHCC- 10
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 05/8/2020
		Trang: 4/7

5.1	Cơ sở pháp lý			
	1. Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015. 2. Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính. 3. Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ quy định về kiểm soát TTHC; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát TTHC; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát TTHC. 4. Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn nghiệp vụ kiểm soát TTHC.			
5.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao	
	1. Phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân;	x		
	2. Tài liệu khác liên quan (nếu có).			
5.3	Số lượng hồ sơ			
	01 bộ (thông qua Hệ thống phản ánh kiến nghị của Cổng dịch công quốc gia và các nguồn khác (nếu có))			
5.4	Thời gian xử lý			
	10 ngày làm việc			
5.5	Bộ phận thực hiện			
	Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh			
5.6	Lệ phí			
	Không			
5.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH Tiếp nhận, xử lý, đăng tải công khai phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp	Mã: QT TTPVHCC- 10
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 05/8/2020
		Trang: 5/7

B1	- Tiếp nhận phản ánh kiến nghị (trực tiếp, qua điện thoại, thông điệp dữ liệu, khác) . - Chuyển phản ánh, kiến nghị tới lãnh đạo Trung tâm.	Văn thư UB, Văn thư Văn phòng, Văn thư Trung tâm,... chuyên viên được giao tiếp nhận qua Hệ thống của Cổng dịch vụ công quốc gia	Trong giờ hành chính	
B2	- Lãnh đạo Trung tâm chuyển phản ánh kiến nghị đến chuyên viên thụ lý giải quyết	Lãnh đạo Trung tâm	0,5 ngày làm việc	
B3	- Chuyên viên được giao thụ lý tham mưu xử lý phản ánh kiến nghị của cơ quan trình: + Trường hợp phản ánh kiến nghị không đúng nội dung yêu cầu theo quy định thì báo cáo Lãnh đạo Trung tâm (<i>kèm văn bản trả lời không tiếp nhận và nêu rõ lý do</i>) trong Phiếu trình. Lãnh đạo Trung tâm trình Lãnh đạo Văn phòng xem xét thông báo trên Hệ thống thông tin cho người dân, doanh nghiệp biết. + Trường hợp các phản ánh kiến nghị chưa rõ nội dung theo quy định thì báo cáo Lãnh đạo Trung tâm (<i>kèm văn bản trả lời</i>). Lãnh đạo Trung tâm trình Lãnh đạo Văn phòng xem xét thông báo trên Hệ thống thông tin cho người dân, doanh nghiệp biết để bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị. + Trường hợp các phản ánh, kiến nghị đáp ứng nội dung, yêu cầu nhưng không thuộc thẩm quyền quyết định,	Chuyên viên Bộ phận KSTTHC- Trung tâm PVHCC	- 02 ngày làm việc (trường hợp phản ánh kiến nghị không đúng nội dung yêu cầu theo quy định); - 05 ngày làm việc (các trường hợp còn lại)	Bản dự thảo văn bản theo Quy định

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH Tiếp nhận, xử lý, đăng tải công khai phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp	Mã: QT TTPVHCC- 10
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 05/8/2020
		Trang: 6/7

	phạm vi quản lý trình Lãnh đạo Trung tâm (<i>Phiếu trình kèm văn bản</i>). Lãnh đạo Trung tâm trình Lãnh đạo Văn phòng xem xét ký văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị tới cơ quan có thẩm quyền giải quyết. + Trường hợp các phản ánh, kiến nghị đáp ứng nội dung, yêu cầu theo quy định, lập phiếu trình và dự thảo văn bản trả lời trình Lãnh đạo Trung tâm xem xét.			
B4	Lãnh đạo Trung tâm xem xét: Nội dung và các vấn đề liên quan đến hồ sơ + Nếu đạt yêu cầu, Lãnh đạo Trung tâm phê duyệt vào phiếu trình chuyển Lãnh đạo Văn phòng xem xét. + Nếu không thống nhất thì có ý kiến chỉ đạo, chuyển lại cho chuyên viên thụ lý. Chuyên viên chỉnh sửa, hoàn thiện văn bản chuyển hồ sơ trình Lãnh đạo Văn phòng xem xét.	Lãnh đạo Trung tâm	01 ngày làm việc	Bản dự thảo văn bản theo Quy định
B5	Lãnh đạo Văn phòng xem xét: Xem xét hồ sơ và ý kiến thẩm tra của chuyên viên: Xem xét về nội dung, tính pháp lý và các vấn đề liên quan khác của hồ sơ trình ký; + Nếu Lãnh đạo Văn phòng thống nhất nội dung hồ sơ thì ký tắt, trình Lãnh đạo UBND tỉnh xem xét; + Nếu không thống nhất thì có ý kiến chỉ đạo, chuyển lại Trung tâm thụ lý dự thảo văn bản trả lời cơ quan trình duyệt (nếu thuộc thẩm quyền Lãnh đạo Văn phòng) hoặc trình Lãnh đạo UBND tỉnh xem xét	Lãnh đạo Văn phòng	1,5 ngày làm việc	Bản dự thảo văn bản theo Quy định

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH Tiếp nhận, xử lý, đăng tải công khai phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp	Mã: QT TTPVHCC- 10
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 05/8/2020
		Trang: 7/7

	ký duyệt, đảm bảo ban hành văn bản đúng thời gian theo quy định.			
B6	Lãnh đạo UBND tỉnh xem xét: - Nếu Lãnh đạo UBND tỉnh không ký duyệt hoặc có ý kiến khác thì chuyên viên thụ lý dự thảo văn bản thể hiện ý kiến chỉ đạo trình Lãnh đạo Văn phòng hoặc Lãnh đạo UBND tỉnh ký duyệt. - Nếu đồng ý, Lãnh đạo UBND tỉnh ký duyệt hồ sơ và chuyển Trung tâm	Chủ tịch UBND tỉnh	01 ngày làm việc	Văn bản được ký theo Quy định
B7	Lãnh đạo Trung tâm chuyển chuyên viên để chuyên viên chuyển bộ phận Văn thư lấy số văn bản.	Lãnh đạo Trung tâm và chuyên viên	0,5 ngày làm việc	Văn bản được ký theo Quy định
B8	Chuyển kết quả và lưu trữ hồ sơ: - Bộ phận Văn thư lấy số văn bản và lưu trữ hồ sơ theo quy định. - Chuyển kết quả cho đơn đơn vị trình thông qua Hệ thống iOffice.	Văn thư UB	Trong giờ hành chính	Văn bản được ký theo Quy định
B9	Đăng tải công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng dịch vụ công quốc gia và Cổng thông tin điện tử tỉnh cho người dân, doanh nghiệp biết	Chuyên viên Bộ phận KSTTHC	Trong giờ hành chính	Nội dung trả lời đính kèm Văn bản được ký theo Quy định

6. BIỂU MẪU VÀ PHỤ LỤC: Không

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Tên hồ sơ
1.	Chuyên viên thụ lý lưu 01 bản văn bản phát hành và lập hồ sơ lưu trữ điện tử
2.	Văn thư in 01 bản lưu văn bản đi.
Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống bộ phận lưu trữ của cơ quan.	