

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH	Mã : QT TD-01
	TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ CỦA LÃNH ĐẠO TỈNH TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 1/8

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:

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

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Chức vụ	Chuyên viên	Phó Trưởng ban	Phó Chủ tịch
Chữ ký			
Họ tên	Trần Lê Hồng Nhung	Nguyễn Hữu Hiệp	Nguyễn Hữu Tháp



Mã : QT TD-01

TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ CỦA LÃNH ĐẠO TỈNH TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH

Trang : 2/8

[illegible]

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH		Mã : QT TD-01
	TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ CỦA LÃNH ĐẠO TỈNH TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH		Lần BH : 02
			Ngày hiệu lực: 01/7/2022
			Trang : 3/8

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định trình tự, tổ chức việc tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo tỉnh tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng đối với Ban Tiếp công dân tỉnh, các cơ quan phối hợp tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh và các sở, ban, ngành, đơn vị, địa phương có liên quan được mời tham dự buổi tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo tỉnh.

III. CƠ SỞ PHÁP LÝ – TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
- Luật Tiếp công dân năm 2013; Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 06 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;
- Luật Khiếu nại năm 2011; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại.
- Luật Tố cáo năm 2018; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;
- Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ “*Quy định quy trình tiếp công dân*”;
- Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ “*Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh*”;
- Quyết định số 67/2014/QĐ-UBND ngày 01 tháng 12 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum “*Về việc ban hành Quy chế phối hợp tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Kon Tum*”;
- Quyết định số 584/QĐ-UBND ngày 02 tháng 8 năm 2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum “*Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Kon Tum*”;
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH		Mã : QT TD-01
	TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ CỦA LÃNH ĐẠO TỈNH TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH		Lần BH : 02
			Ngày hiệu lực: 01/7/2022
			Trang : 4/8

IV. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

1. Tiếp công dân

- *Tiếp công dân định kỳ* là việc Lãnh đạo tỉnh tổ chức tiếp công dân chung vào một ngày cố định trong tháng theo quy định của Luật Tiếp công dân để tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị các vấn đề liên quan đến thẩm quyền và trách nhiệm giải quyết của Đảng, chính quyền cấp tỉnh.

- *Lãnh đạo tỉnh*, gồm: Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân tỉnh, Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh và Ủy ban nhân dân tỉnh;

- *Các cơ quan phối hợp tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh*, gồm: Văn phòng Tỉnh ủy, Văn phòng Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy;

- *Trụ sở Tiếp công dân tỉnh* là nơi để công dân trực tiếp đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với lãnh đạo Đảng, chính quyền cấp tỉnh; có đại diện của các cơ quan, tổ chức của tỉnh tham gia tiếp công dân thường xuyên và là nơi để lãnh đạo Đảng, Nhà nước ở cấp tỉnh trực tiếp tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất.

Trụ sở Tiếp công dân tỉnh đặt tại số 281 Bà Triệu, phường Quyết Thắng, thành phố Kon Tum.

2. Người tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- *Người tiếp công dân* là cán bộ, công chức trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tiếp xúc với người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

- *Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh* là các tổ chức, cá nhân hoặc cán bộ, công chức thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

- *Đơn* là văn bản có nội dung được trình bày dưới một hình thức theo quy định của pháp luật, gửi đến cơ quan nhà nước, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để khiếu nại hoặc tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh.

- *Khiếu nại* là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật Khiếu nại quy định, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH		Mã : QT TD-01
	TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ CỦA LÃNH ĐẠO TỈNH TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH		Lần BH : 02
			Ngày hiệu lực: 01/7/2022
			Trang : 5/8

- *Tổ cáo* là việc công dân theo thủ tục do Luật Tổ cáo quy định báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức.

- *Kiến nghị, phản ánh* là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó.

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

1	Điều kiện thực hiện thủ tục hành chính		
	Công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân phải mang theo Chứng minh nhân dân/hoặc Thẻ căn cước công dân/hoặc giấy tờ tùy thân khác. Trường hợp được người khác ủy quyền khiếu nại, kiến nghị thì phải có giấy ủy quyền/hoặc hợp đồng ủy quyền được công chứng, chứng thực chữ ký của người ủy quyền theo quy định. Theo Điều 9, Luật Tiếp công dân, người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây: 1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình; 2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân; 3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài; 4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.		
2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
	- Đơn	x	
	- Các hồ sơ, tài liệu khác liên quan (nếu có)		x
3	Số lượng hồ sơ: 01 bộ		
4	Thời gian xử lý		
	- Xử lý ngay trong buổi tiếp công dân định kỳ nếu nội dung công dân trình		

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH		Mã : QT TD-01
	TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ CỦA LÃNH ĐẠO TỈNH TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH		Lần BH : 02
			Ngày hiệu lực: 01/7/2022
			Trang : 6/8

	bày trực tiếp và không có đơn, thư, tài liệu kèm theo		
	- Trong 05 ngày, kể từ ngày tiếp công dân, đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến cho Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tại buổi tiếp công dân định kỳ.		
5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả		
	Tiếp nhận: tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.		
	Trả kết quả: Hướng dẫn trực tiếp tại buổi tiếp công dân/hoặc trả kết quả bằng đường bưu điện khi phải xử lý bằng văn bản theo hình thức: <i>công văn trả lời, công văn hướng dẫn, thông báo</i>		
6	Lệ phí: Không		
7	Các bước thực hiện Quy trình		
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian
Bước 1	Đón tiếp, xác định nhân thân của công dân Người tiếp công dân đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân; trường hợp được ủy quyền thì yêu cầu xuất trình giấy ủy quyền.	Cán bộ tiếp công dân	Theo giờ hành chính trong ngày làm việc
Bước 2	Hướng dẫn công dân ghi ý kiến vào Phiếu Tiếp công dân Nghiệp vụ: Hướng dẫn công dân ghi tóm tắt, ngắn gọn về nội dung sự việc; kết quả đã giải quyết, trả lời của cơ quan có thẩm quyền đối với vụ việc; và các nội dung công dân đề nghị, yêu cầu	Cán bộ tiếp công dân	Theo giờ hành chính trong ngày làm việc
Bước 3	Phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà công dân trình bày trong Phiếu Tiếp công dân Nghiệp vụ: Cán bộ tiếp công dân phải xác định chính xác nội dung trình bày của công dân là khiếu nại, là tố cáo hay là kiến nghị, phản ánh; xác định về thẩm quyền xem xét, giải quyết; kết quả đã xem xét, giải quyết của cơ quan có thẩm quyền đối với vụ việc.	Cán bộ tiếp công dân/các cơ quan có liên quan	Theo giờ hành chính trong ngày làm việc
Bước 4	Đề xuất phương án xử lý đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản	Cán bộ tiếp công dân/các	Theo giờ hành chính trong

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH		Mã : QT TD-01
	TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ CỦA LÃNH ĐẠO TỈNH TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH		Lần BH : 02
			Ngày hiệu lực: 01/7/2022
			Trang : 7/8

	ánh mà công dân trình bày trong Phiếu Tiếp công dân	cơ quan có liên quan	ngày làm việc
Bước 5	Tổng hợp, báo cáo vụ việc công dân trình bày tại buổi tiếp công dân định kỳ cho người chủ trì buổi tiếp công dân định kỳ xem xét, quyết định việc tiếp công dân	Cán bộ tiếp công dân/các cơ quan có liên quan	Theo giờ hành chính trong ngày làm việc
Bước 6	Lãnh đạo tỉnh tiếp công dân, nghe công dân trình bày ý kiến, nghe các đơn vị có liên quan báo cáo vụ việc; xem xét và kết luận đối với nội dung công dân trình bày tại buổi tiếp công dân định kỳ	Lãnh đạo tỉnh/người chủ trì buổi tiếp công dân định kỳ	Theo giờ hành chính trong ngày làm việc
Bước 7	Thông báo ý kiến kết luận của Lãnh đạo tỉnh/người chủ trì buổi tiếp công dân định kỳ; tổng hợp báo cáo kết quả buổi tiếp công dân định kỳ	Ban Tiếp công dân tỉnh	Theo giờ hành chính trong ngày làm việc
Bước 8	Cập nhật thông tin, kết quả tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo tỉnh vào Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về KNTC	Ban Tiếp công dân tỉnh	Chậm nhất 05 ngày làm việc sau khi kết thúc tiếp dân định kỳ
8	Cơ quan thực hiện Quy trình		
	- Lãnh đạo tỉnh/người chủ trì buổi tiếp công dân định kỳ. - Các cơ quan có liên quan tham gia buổi tiếp công dân định kỳ. - Ban Tiếp công dân tỉnh		
9	Đối tượng thực hiện Quy trình		
	- Cá nhân - Tổ chức		
10	Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai		
	Không		

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH	Mã : QT TD-01
	TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ CỦA LÃNH ĐẠO TỈNH TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 8/8

11	Kết quả của việc thực hiện Quy trình
	Thông báo kết luận của Lãnh đạo tỉnh tại buổi tiếp công dân định kỳ. Báo cáo tổng hợp kết quả buổi tiếp công dân định kỳ

VI. BIỂU MẪU

TT	Tên Biểu mẫu	Mã hiệu
1.	Danh sách đăng ký tiếp công dân	01
2.	Phiếu tiếp công dân	02
3.	Phiếu đề xuất của Ban Tiếp công dân tỉnh/của cơ quan, đơn vị có liên quan đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân	03
4.	Thông báo ý kiến kết luận của Lãnh đạo tỉnh tại buổi tiếp công dân	04
5.	Thông báo ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo tỉnh tại buổi tiếp công dân	05
6.	Thông báo từ chối tiếp công dân	06
7.	Giấy biên nhận đơn và tài liệu kèm theo của công dân	07
8.	Báo cáo kết quả buổi tiếp công dân định kỳ	08

VII. HỒ SƠ LƯU

Ban Tiếp công dân tỉnh theo dõi công tác tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo tỉnh, lưu trữ đầy đủ hồ sơ theo quy định

TT	Hồ sơ lưu
1.	<i>Sổ Tiếp công dân</i>
2.	<i>Phiếu Tiếp công dân; Phiếu Tiếp nhận đơn; Công văn hướng dẫn, chuyển đơn; Thông báo từ chối tiếp công dân ... do Ban Tiếp công dân phát hành</i>
3.	<i>Các biên bản làm việc; đơn thư, tài liệu (nếu có) tiếp nhận trong quá trình tiếp công dân định kỳ</i>
4.	<i>Các hồ sơ, tài liệu khác có liên quan</i>