

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH	Mã : QT TD-02
	TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 1/11

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-02

Ngày hiệu lực: 01/7/2022

Trang : 2/11

**TIẾP CÔNG DÂN
THƯỜNG XUYÊN TẠI TRỤ SỞ
TIẾP CÔNG DÂN TỈNH**

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

[illegible]

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH		Mã : QT TD-02
	TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH		Lần BH : 02
			Ngày hiệu lực: 01/7/2022
			Trang : 3/11

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định trình tự, tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Kon Tum (*sau đây viết tắt là Trụ sở Tiếp công dân*), nhằm thực hiện tốt nhiệm vụ tiếp công dân, 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; thể hiện trách nhiệm của Ban Tiếp công dân tỉnh Kon Tum và các cơ quan có liên quan trong việc tổ chức tiếp công dân theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng cho cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân; bao gồm: tiếp công dân, giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật; tiếp nhận và xử lý đơn do công dân, tổ chức gửi trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện đến Trụ sở Tiếp công dân; cập nhật thông tin về tiếp công dân, xử lý đơn vào Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo tại Ban Tiếp công dân 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-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ “*Quy định quy trình tiếp công dân*”;

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH	Mã : QT TD-02
	TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 4/11

- Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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.

IV. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

1. Tiếp công dân

- *Tiếp công dân* là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân quy định tại Điều 4 của Luật Tiếp công dân đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

- *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.

Trụ sở Tiếp công dân tỉnh Kon Tum 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.

- *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.

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH	Mã : QT TD-02
	TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 5/11

- *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.

- *Xử lý đơn* là việc cơ quan nhà nước, tổ chức người có thẩm quyền khi nhận được đơn của cá nhân, cơ quan, tổ chức phải căn cứ và đối chiếu với quy định của pháp luật để thụ lý giải quyết nếu thuộc thẩm quyền của mình hoặc hướng dẫn công dân hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

- *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.

- *Tố cáo* là việc công dân theo thủ tục do Luật Tố 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.

- *Người khiếu nại* là công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức thực hiện quyền khiếu nại.

- *Cơ quan, tổ chức có quyền khiếu nại* bao gồm: cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức kinh tế, đơn vị vũ trang nhân dân.

- *Người tố cáo* là công dân thực hiện quyền tố cáo.

- *Người kiến nghị, phản ánh* là công dân thực hiện quyền kiến nghị, phản ánh.

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

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH	Mã : QT TD-02
	TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 6/11

	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		
	- Trong 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền xử lý của Ban Tiếp công dân tỉnh - Trong 10 ngày, kể từ ngày tiếp nhận 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. - Xử lý ngay trong buổi tiếp công dân nếu nội dung công dân trình bày trực tiếp và không có đơn, thư, tài liệu kèm theo		
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:		

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH	Mã : QT TD-02
	TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 7/11

	<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	<i>Đón tiếp, xác định nhân thân của công dân</i> 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	Lắng nghe, ghi chép nội dung công dân trình bày vào Sổ tiếp công dân; tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (nếu có) Nghiệp vụ: Khi người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân để xử lý cho phù hợp. Nếu nội dung đơn khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu. Trường hợp không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn theo quy định của pháp luật. Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại	Cán bộ tiếp công dân	Theo giờ hành chính trong ngày làm việc

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH		Mã : QT TD-02
	TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH		Lần BH : 02
			Ngày hiệu lực: 01/7/2022
			Trang : 8/11

	diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người tiếp công dân ghi lại nội dung bằng văn bản. Trường hợp đơn có nhiều nội dung khác nhau thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp (nếu có) và phải viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân.		
	Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân	Cán bộ tiếp công dân	Theo giờ hành chính trong ngày làm việc
Bước 3	Nghiệp vụ: Việc phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau: - Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo để tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thụ lý, giải quyết theo thẩm quyền, theo quy định pháp luật. - Trường hợp khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thì hướng dẫn người khiếu nại đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại sự việc. - Trường hợp tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thì hướng dẫn người tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để tố cáo sự việc; hoặc tiếp nhận thông tin, tài liệu tố cáo và tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo người có thẩm quyền giải quyết xem xét, xử lý theo quy định. Việc tiếp nhận và xử lý thông tin, nội dung tố cáo của công dân qua công tác tiếp công dân phải đảm bảo không để lọt lộ thông tin về người tố cáo - Nếu khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới mà chưa được giải quyết thì xử lý như sau:		

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH	Mã : QT TD-02
	TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 9/11

	+ Trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời gian quy định mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân phải báo cáo với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định. + Trường hợp khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để xem xét, giải quyết theo quy định của Luật khiếu nại. + Trường hợp tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời gian quy định mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để ra văn bản yêu cầu cấp dưới giải quyết. - Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo. - Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo của công dân được gửi đến Trụ sở Tiếp công dân tỉnh qua đường bưu điện thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo. - Việc phân loại, chuyển <i>nội dung kiến nghị, phản ánh</i> đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau: + Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh thì báo cáo đề xuất với Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết hoặc giao cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh nghiên cứu, tham mưu đề xuất hướng giải quyết với Ủy ban nhân dân tỉnh. + Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh thì tham mưu Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.		
Bước 4	Cập nhật thông tin về tiếp công dân,	Cán bộ tiếp	Theo giờ hành

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH	Mã : QT TD-02
	TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 10/11

	xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo	công dân	chính trong ngày làm việc
Bước 5	Tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp công dân, xử lý đơn tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh hàng tuần, hàng tháng theo quy định/hoặc báo cáo đột xuất khi phát sinh vụ việc phức tạp, đông người đến Trụ sở để khiếu nại, tố cáo	Cán bộ tiếp công dân	Theo giờ hành chính trong ngày làm việc
8	Cơ quan thực hiện Quy trình		
	Ban Tiếp công dân tỉnh và các cơ quan phối hợp tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân		
9	Đối tượng thực hiện Quy trình		
	- Cá nhân - Tổ chức		
10	Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai		
	Không		
11	Kết quả của việc thực hiện Quy trình		
	Sổ Tiếp công dân (ghi rõ nội dung công dân trình bày; nội dung trả lời, hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân và phải có chữ ký/hoặc điểm chỉ của công dân); Giấy biên nhận thông tin, tài liệu; công văn hướng dẫn; công văn chuyển đơn; Phiếu hẹn tiếp công dân; Phiếu đăng ký tiếp công dân.		

I. BIỂU MẪU

TT	Tên Biểu mẫu	Mã hiệu
1	Phiếu hướng dẫn khiếu nại	01
2.	Phiếu chuyển đơn tố cáo	02
3.	Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh	03
4.	Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau	04
5.	Giấy biên nhận đơn và tài liệu kèm theo của công dân	05
6.	Phiếu hẹn tiếp công dân	06
7.	Phiếu đăng ký tiếp công dân	07

 ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH	Mã : QT TD-02
	TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 11/11

8.	Phiếu trình bày ý kiến	08
9.	Biên bản ghi nhận việc ghi âm, ghi hình buổi tiếp dân	09
10.	Thông báo từ chối tiếp công dân	10

VII. HỒ SƠ LƯU

Ban Tiếp công dân tỉnh theo dõi công tác tiếp công dân thường xuyên, lưu trữ đầy đủ hồ sơ; hàng quý hoặc năm nộp theo lưu theo quy định.

TT	Hồ sơ lưu
1.	Sổ tiếp công dân được lưu giữ và sử dụng tại Ban Tiếp công dân tỉnh. Kết thúc mỗi niên độ quy định, Ban Tiếp công dân tỉnh tiến hành khóa sổ. Sổ tiếp công dân được lưu trữ lâu dài theo quy định.
2.	Phiếu tiếp công dân, phiếu biên nhận đơn, phiếu hướng dẫn, phiếu chuyển đơn được sử dụng theo mẫu quy định thống nhất của Thanh tra Chính phủ.
3.	Công văn đi, thông báo từ chối tiếp công dân, phiếu hẹn, ... do Ban tiếp công dân phát hành.
4.	Các Biên bản làm việc
5.	Đơn, thư, tài liệu (nếu có) tiếp nhận trong quá trình tiếp công dân thường xuyên.
6.	Các hồ sơ, tài liệu khác có liên quan.
<i>Ban Tiếp công dân tỉnh tự xác định thời gian lưu hồ sơ liên quan công tác tiếp công dân thường xuyên theo quy định hiện hành./.</i>	