ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM	QUY TRÌNH	Mã : QT TD-03
	XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH DO UBND TỈNH TIẾP NHẬN	Lần BH : 02
		Ngày hiệu lực: 01/7/2022
		Trang : 1/14

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	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**

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Lần sửa đổi	Trang / Phần liên quan sửa đổi	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi	Ngày hiệu lực
Lần 1	Tất cả	Mục III - Cơ sở pháp lý - Tài liệu viện dẫn Mục V - Nội dung quy trình Mục VI - Biểu mẫu		

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định về trình tự, thủ tục và trách nhiệm trong việc tiếp nhận và xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân gửi đến hoặc do các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến Ủy ban nhân dân tỉnh/Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Tất cả các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia quá trình thực hiện các khâu tác nghiệp chuyên môn liên quan các thủ tục hành chính về tiếp nhận, xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và thụ lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền theo quy định của Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018.

III. CƠ SỞ PHÁP LÝ – TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

- Luật Khiếu nại năm 2011;

- Luật Tố cáo năm 2018;

- 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;

- 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 năm 2018;

- Thông tư 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính *phủ "Quy định về quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh";*

- Văn bản quy phạm pháp luật về khiếu nại, tố cáo do Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum ban hành;

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

IV. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

1. Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

- *"Đơn"* nói tại quy trình này là đơn có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân hoặc các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tịnh theo quy định Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018;

- *"Khiếu nại"* là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật Khiếu nại năm 2011 quy định, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước 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 cá nhân theo thủ tục quy định của Luật Tố cáo năm 2018 báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất kỳ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân, bao gồm:

a) Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ;

b) Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực.

- *"Kiến nghị"* là việc công dân hoặc tổ chức đề nghị với cá nhân, hoặc cơ quan quản lý hành chính nhà nước có thẩm quyền cần xử lý, điều chỉnh, sửa đổi hoặc có các giải pháp, biện pháp và hình thức quản lý, điều hành một lĩnh vực chuyên môn nào đó đã được triển khai thực hiện trong quá trình quản lý hành chính nhà nước.

- *"Phản ánh"* là việc công dân, tổ chức nêu lên và đề xuất với cá nhân, đơn vị có thẩm quyền xem xét, xử lý kịp thời những sự việc phát sinh làm ảnh hưởng

xấu đến các hoạt động bình thường hoặc gây thiệt hại đến lợi ích hợp pháp trong các lĩnh vực của đời sống xã hội của cá nhân, tổ chức và tập thể.

- *"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.

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

1.	**Điều kiện thực hiện thủ tục về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**
	1. Hình thức khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. a. Việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện bằng đơn hoặc đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trực tiếp b. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện bằng đơn thì trong đơn tố cáo phải ghi rõ ngày, tháng, năm; họ, tên, địa chỉ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Đơn phải do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ký tên hoặc điểm chỉ. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng đơn thì trong đơn phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ của từng người, có chữ ký hoặc điểm chỉ của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; họ, tên người đại diện cho những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để phối hợp khi có yêu cầu của người giải quyết. c. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trực tiếp thì người tiếp hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết đơn hoặc người tiếp nhận ghi lại việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại điểm b nêu trên. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trực

	tiếp thì người tiếp nhận hướng dẫn cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. 2. Việc cử người đại diện trong trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh a. Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền. - Người đại diện phải là người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. b. Việc cử người đại diện được thực hiện theo quy định của Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018. c. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng đơn thì trong đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ của người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. d. Văn bản cử người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải có những nội dung sau: - Ngày, tháng, năm; - Họ tên và địa chỉ của người đại diện; - Nội dung được đại diện; - Chữ ký hoặc điểm chỉ của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; - Các nội dung khác có liên quan (nếu có); đ. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử đại diện.		
2.	**Thành phần hồ sơ**	Bản chính	Bản sao
	Thành phần hồ sơ để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, gồm:		
	1. Đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;	x	

	2. Các văn bản, thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan vụ việc (nếu có)		x
	3. Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, kết luận giải quyết tố cáo của người có thẩm quyền; văn bản trả lời kiến nghị, phản của cơ quan, cá nhân có thẩm quyền *(nếu là khiếu nại lần hai; tố cáo tiếp; kiến nghị, phản ánh tiếp)*		x
3.	**Số lượng hồ sơ**		
	Số lượng hồ sơ cần nộp: 1 bộ		
4.	**Thời gian xử lý**		
	- Đơn, thư thuộc thẩm quyền: tối đa 10 ngày, kể từ ngày tiếp nhận - Đơn, thư không thuộc thẩm quyền: tối đa 10 ngày, kể từ ngày tiếp nhận		
5.	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả**		
	Bộ phận Văn thư - Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh		
6.	**Lệ phí:** *Không*		
7.	**Quy trình xử lý công việc**		

Mô tả nội dung trình tự, địa điểm, thời gian tiến hành công việc; bộ phận hay cá nhân nào phải thực hiện và thực hiện theo những chỉ dẫn nào

TT	***Trình tự***	***Trách nhiệm***	***Thời gian***	***Biểu mẫu/Kết quả***
Bước 1	Công dân, tổ chức viết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và kèm các thông tin, tài liệu chứng cứ có liên quan vụ việc gửi trực	Công dân, tổ chức	Tùy thuộc công dân, tổ chức	Theo biểu mẫu được quy định tại các văn bản

	tiếp hoặc qua đường bưu điện hoặc trực tiếp trình bày; nộp đơn và các hồ sơ, tài liệu liên quan tại Văn phòng UBND tỉnh *(bộ phận văn thư Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Ban Tiếp công dân tỉnh khi tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh);*			pháp luật của Trung ương.
Bước 2	Tiếp nhận đơn thư, vào sổ công văn đến và trình Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Lãnh đạo Văn phòng có ý kiến	Bộ phận văn thư Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh/văn thư Ban Tiếp công dân tỉnh	1 ngày	- Phiếu giải quyết văn bản đến - Phiếu nhận hồ sơ
	Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Văn phòng xem đơn, thư; ghi ý kiến chỉ đạo và trả Văn thư để chuyển cho Chuyên viên phụ trách	CT, PCT Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Chánh, Phó Chánh Văn phòng/hoặc Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh	1 ngày	- Phiếu giải quyết văn bản đến
Bước 3	Xử lý đơn			
A	**Đối với đơn được tiếp nhận tại bộ phận văn thư Văn phòng UBND tỉnh**			

a.	Phân loại, xử lý tất cả các đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, tổ chức, doanh nghiệp *(sau đây gọi chung là đơn khiếu nại, tố cáo)* gửi đến Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.	Chuyên viên Ban Tiếp công dân tỉnh	Ngay trong ngày tiếp nhận đơn *(qua bộ phận văn thư)*	
b.	Đối với đơn, thư thuộc thẩm quyền: Lập biên bản bàn giao đơn cho Thanh tra tỉnh nghiên cứu, đề xuất hướng xử lý đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh	Chuyên viên Ban Tiếp công dân tỉnh	Ngay trong ngày tiếp nhận đơn *(qua bộ phận văn thư)*	
b1.	Trình đề xuất hướng xử lý đơn	Thanh tra tỉnh	từ 03 đến 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận bàn giao đơn	
b2.	Tiếp nhận hồ sơ đề xuất xử lý đơn của Thanh tra tỉnh, tiến hành thẩm định và tham mưu việc quyết định việc thụ lý hoặc không thụ lý giải quyết, đồng thời thông báo cho người gửi đơn biết lý do	Chuyên viên Ban Tiếp công dân tỉnh	Trong 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận hồ sơ đề xuất của Thanh tra tỉnh	Theo biểu mẫu được quy định tại các văn bản pháp luật của Trung

	việc không thụ lý, nếu có yêu cầu			ương.
c.	Đối với đơn, thư không thuộc thẩm quyền: Tham mưu văn bản chuyển đơn, thư cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người đơn biết (nếu có yêu cầu); chuyển trả đơn, hướng dẫn gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết; lưu đơn - theo dõi trong trường hợp đơn trùng lắp nội dung, đơn không có địa chỉ cụ thể của người gửi hoặc đơn có nội dung chống đối đường lối, chủ trương của Đảng, có nội dung chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo, có lời lẽ thô tục, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín của cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị	Chuyên viên Ban Tiếp công dân tỉnh	Từ 07 đến 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận đơn	Theo biểu mẫu được quy định tại các văn bản pháp luật của Trung ương.
d.	Đối với những nội dung tố cáo theo quy định tại Điều 25 Luật Tố cáo năm 2018: Báo cáo lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh để giao cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thanh tra, kiểm tra theo	Chuyên viên Ban Tiếp công dân tỉnh	Ngay trong ngày tiếp nhận đơn	

	thẩm quyền phục vụ cho công tác quản lý			
Bước 4	- Đối với đơn, thư thuộc thẩm quyền: Trên cơ sở hồ sơ do Chuyên viên trình, Lãnh đạo Văn phòng kiểm tra, chỉnh sửa nội dung văn bản. Trường hợp nhất trí như dự thảo văn bản của Chuyên viên, thì Lãnh đạo văn phòng thừa lệnh Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ký ban hành hoặc ký tắt để trình Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh ký ban hành. - Đối với đơn, thư không thuộc thẩm quyền: Lãnh đạo Ban ký ban hành Văn bản xử lý đơn.	- Lãnh đạo Văn phòng - Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh; - Lãnh đạo Ban Tiếp công dân tỉnh	1 ngày	
Bước 5	- Sau khi văn bản đã được Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh ký, Lãnh đạo Văn phòng thừa lệnh Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Lãnh đạo Ban Tiếp công dân tỉnh ký ban hành, chuyên viên theo dõi chuyển cho Bộ phận Văn thư thông qua chương trình phần mềm Quản lý hồ	- Chuyên viên Ban Tiếp công dân tỉnh; - Bộ phận Văn thư	½ ngày	- Phiếu trình giải quyết công việc; - Phiếu yêu cầu phát hành văn bản

	sơ công việc - kể cả việc chuyển văn bản giấy và hồ sơ liên quan (nếu có). - Bộ phận Văn thư vào số "Văn bản đi", thực hiện photo nhân bản, đóng dấu và phát hành.			
Bước 6	Chuyên viên thực hiện việc cập nhật thông tin văn bản xử lý, giải quyết, trả lời đơn đã được Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành vào Hệ thống cơ sở dữ liệu Quốc gia về khiếu nại, tố cáo	Chuyên viên Ban Tiếp công dân tỉnh	Thực hiện sau thời gian ban hành văn bản từ 1 - 2 ngày	
B	**Đối với đơn tiếp nhận tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh**			
	Ban Tiếp công dân tỉnh tiếp nhận, xử lý theo đúng quy trình và thời hạn xử lý đơn được quy định tại Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ, Công văn số 3386/UBND-TD ngày 21 tháng 9 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh	Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh /hoặc Phó Trưởng Ban tiếp công dân tỉnh - Chuyên viên Ban Tiếp công dân tỉnh	Không quá 10 ngày, kể từ ngày tiếp nhận đơn	

VI. BIỂU MẪU

STT	Tên gọi văn bản
MH01	Phiếu hướng dẫn khiếu nại

MH02	Phiếu chuyển đơn tố cáo
MH03	Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh
MH04	Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau
MH05	Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại
MH06	Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại
MH07	Quyết định về việc xác minh khiếu nại
MH08	Quyết định về việc trưng cầu giám định, thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại
MH09	Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại
MH10	Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại
MH11	Biên bản đối thoại với người khiếu nại
MH12	Quyết định về việc giải quyết khiếu nại (lần đầu)
MH13	Quyết định về việc giải quyết khiếu nại (lần hai)
MH14	Quyết định gia hạn giải quyết tố cáo
MH15	Biên bản ghi nhận việc rút tố cáo
MH16	Quyết định thụ lý tố cáo
MH17	Thông báo việc thụ lý tố cáo (gửi người tố cáo)
MH18	Thông báo về nội dung tố cáo (gửi người bị tố cáo)
MH19	Quyết định về giao nhiệm vụ xác minh lại tố cáo
MH20	Thông báo về gia hạn thời gian giải quyết tố cáo (gửi người bị tố cáo)
MH21	Thông báo về gia hạn thời gian giải quyết lại tố cáo của công dân (gửi người tố cáo)

VII. HỒ SƠ LƯU

TT	*Hồ sơ lưu*
01.	1. Hồ sơ xử lý đơn không thuộc thẩm quyền nộp lưu gồm: a) Đơn hoặc bản ghi nội dung công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản

	ánh; b) Văn bản xử lý đơn của Ủy ban nhân dân tỉnh: Phiếu chuyển đơn, văn bản trả lời, chỉ đạo …; c) Các tài liệu khác có liên quan (nếu có).
02.	1. Hồ sơ xử lý đơn thuộc thẩm quyền lưu để lưu trữ hồ sơ giải quyết vụ việc, gồm: a). Đơn hoặc bản ghi nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; b). Quyết định (hoặc Thông báo) thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; c). Quyết định (hoặc công văn) giao nhiệm vụ xác minh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; d) Các tài liệu khác có liên quan.
Hồ sơ xử lý đơn không thuộc thẩm quyền và Hồ sơ xử lý đơn thuộc thẩm quyền đều được nộp lưu theo quy định hiện hành.	