
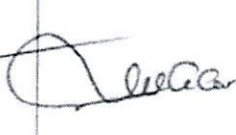



ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG LƯƠNG SƠN


QUY TRÌNH NỘI BỘ

**LĨNH VỰC PHỔ BIẾN GIÁO DỤC PHÁP LUẬT; TIẾP CÔNG DÂN;
XỬ LÝ ĐƠN THƯ; GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Chức vụ	Công chức chuyên môn	Phó Chủ tịch UBND	Chủ tịch UBND
Chữ ký			
Họ tên	Dương Quốc Hưng	Vũ Tuấn Giang	Dương Thị Lưu

DANH MỤC QUY TRÌNH NỘI BỘ

STT	Tên TTHC	Mã số quy trình	Lần ban hành: Ngày ban hành:
I	LĨNH VỰC PHỔ BIẾN GDPL (02 TTHC)		
1	Công nhận tuyên truyền viên pháp luật	QT.GDPL.01	Lần 1, 15/ 8/2022
2	Thôi làm tuyên truyền viên pháp luật	QT.GDPL.02	Lần 1, 15/ 8/2022
II	LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN THƯ (02 TTHC)		
1	Tiếp công dân	QT.TCD.01	Lần 1, 15/ 8/2022
2	Xử lý đơn tại phường	QT.XLĐ.02	Lần 1, 15/ 8/2022
III	LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO (02 TTHC)		
1	Giải quyết khiếu nại tại phường	QT.GQKN.01	Lần 1, 15/ 8/2022
2	Giải quyết tố cáo tại phường	QT.GQTC.02	Lần 1, 15/ 8/2022

 ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG LƯƠNG SƠN	QUY TRÌNH NỘI BỘ
	LĨNH VỰC PHỔ BIẾN GIÁO DỤC PHÁP LUẬT; TIẾP CÔNG DÂN; XỬ LÝ ĐƠN THU; GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO
<i>HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC TẾ ISO 9001:2015</i>	

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự và cách thức thực hiện các TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường Lương Sơn, thành phố Sông Công, tỉnh Thái Nguyên.

2. PHẠM VI

- Áp dụng đối với các tổ chức/cá nhân muốn thực hiện các TTHC tại Bộ phận TN&TKQ phường Lương Sơn, thành phố Sông Công.
- Áp dụng đối với cán bộ, công chức thuộc UBND phường Lương Sơn.

3. TỪ VIẾT TẮT

- UBND: Ủy ban nhân dân.
- TTHC: Thủ tục hành chính.
- Bộ phận TN&TKQ: Tiếp nhận và trả kết quả
- CCCM: Công chức chuyên môn
- QT.GDPL: Quy trình phổ biến giáo dục pháp luật
- QT. TCD: Quy trình tiếp công dân
- QT. XLĐ: Quy trình xử lý đơn thư.
- QT. GQKN: Quy trình giải quyết khiếu nại
- QT. GQTC: Quy trình giải quyết tố cáo

4. NỘI DUNG QUY TRÌNH

4.1. Quy trình công nhận tuyên truyền viên pháp luật

Mã số quy trình	Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	- Tài liệu và căn cứ pháp lý - Thành phần, biểu mẫu hồ sơ - Số lượng hồ sơ	Thời gian giải quyết
QT. GDPL.01	Bước 1	CCCM phối hợp với Trưởng ban CT MT, Tổ trưởng TDP thông báo công khai tiêu chuẩn tuyên truyền viên để người dân trên địa bàn tự nguyện đăng ký tham gia	Công chức TP - HT	- Căn cứ: Luật phổ biến giáo dục pháp luật năm 2012; Thông tư số 10/2016/TT- BTP ngày 22/07/2016 của Bộ TP; - Thành phần hồ sơ: Danh sách đề nghị công nhận tuyên truyền viên pháp luật	1/2 ngày làm việc
	Bước 2	CCCM căn cứ vào danh sách tự nguyện đăng ký tham gia tuyên truyền viên pháp luật, rà soát lập danh sách người đủ điều kiện, dự thảo Quyết định trình Lãnh đạo UBND xem xét, công nhận tuyên truyền viên pháp luật			03 ngày làm việc
	Bước 3	Lãnh đạo xem xét, ký duyệt Quyết định công nhận tuyên truyền viên pháp luật	Lãnh đạo UBND	- Phí, lệ phí: Không - Số lượng hồ sơ: 01 bộ	01 ngày làm việc
	Bước 4	CCCM tiếp nhận hồ sơ, đóng dấu, gửi QĐ cho Trưởng ban CT MT và công khai theo quy định	Công chức TP - HT		1/2 ngày làm việc
	Tổng thời gian giải quyết TTHC:				

4.2. Quy trình cho thôi làm tuyên truyền viên pháp luật

Mã số quy trình	Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	- Tài liệu và căn cứ pháp lý - Thành phần, biểu mẫu hồ sơ - Số lượng hồ sơ	Thời gian giải quyết
QT. GPPL.02	Bước 1	Các trường hợp cho thôi làm tuyên truyền viên pháp luật gồm: a) Tự nguyện xin thôi; b) Thực hiện một trong các hành vi bị cấm theo quy định tại Điều 9 Luật phổ biến, giáo dục pháp luật. c) Bị tòa án kết án và bản án đã có hiệu lực pháp luật. d) Mất năng lực hành vi dân sự hoặc khó khăn trong nhận thức, hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của Bộ Luật dân sự Tùy vào các trường hợp trên, CCCM thụ lý, xem xét hồ sơ.	Công chức TP - HT	- Căn cứ: Luật phổ biến giáo dục pháp luật năm 2012; Thông tư số 10/2016/TT- BTP ngày 22/07/2016 của Bộ TP; - Thành phần hồ sơ: Văn bản đề nghị xin thôi làm tuyên truyền viên pháp luật - Phí, lệ phí: Không - Số lượng hồ sơ: 01 bộ	1/4 ngày làm việc
	Bước 2	CCCM dự thảo quyết định cho thôi làm tuyên truyền viên pháp luật trình Lãnh đạo UBND xem xét, phê duyệt			02 ngày làm việc
	Bước 3	Lãnh đạo xem xét, ký duyệt Quyết định về việc cho thôi làm tuyên truyền viên pháp luật	Lãnh đạo UBND		1/2 ngày làm việc
	Bước 4	CCCM tiếp nhận hồ sơ, đóng dấu, gửi QĐ cho Trưởng ban CT MT và công khai theo quy định	Công chức TP - HT		1/4 ngày làm việc
	Tổng thời gian giải quyết TTHC:				

4.3. Quy trình tiếp công dân

Mã số quy trình	Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	- Tài liệu và căn cứ pháp lý - Thành phần, biểu mẫu hồ sơ - Số lượng hồ sơ	Thời gian giải quyết
QT.TCD.01	Bước 1	Tổ chức/công dân đến trực tiếp tại phòng tiếp công dân của phường (theo lịch tiếp công dân vào ngày thứ 5 hàng tuần hoặc tiếp công dân đột xuất)	Công dân	- Căn cứ: Luật tiếp công dân năm 2011; Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 quy định chi tiết một số điều; Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ qui định tiếp công dân; Luật khiếu nại năm 2011; Luật tố cáo năm 2018; Nghị định 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật tố cáo; Thông tư 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị , phản ánh. - Thành phần hồ sơ: + Đơn tố cáo hoặc văn bản ghi nội dung tố cáo; + Các tài liệu liên quan. - Phí, lệ phí: Không - Số lượng hồ sơ: 01 bộ	
	Bước 2	Tiếp nhận: CCCM được phân trực tại phòng tiếp công dân của phường xác định nhân thân của người được tiếp khi công dân đến khiếu nại, phản ánh. - Thực hiện phân loại và xử lý đơn của người được tiếp. - Báo cáo nội dung đơn của người được tiếp đến Lãnh đạo UBND phường	CC TP-HT		
	Bước 3	Thông báo kết quả giải quyết đến người được tiếp	Tổ công tác		
	Tổng thời gian giải quyết TTHC: Tùy theo nội dung ý kiến của công dân				

4.4. Quy trình xử lý đơn thư

Mã số quy trình	Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	- Tài liệu và căn cứ pháp lý - Thành phần, biểu mẫu hồ sơ - Số lượng hồ sơ	Thời gian giải quyết
QT.XLD.01	Bước 1	Tổ chức/công dân nộp hồ sơ: - Trường hợp người nộp đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh trực tiếp (Tài liệu) tại bộ phận một cửa hoặc gửi đơn thư trực tuyến qua DVC hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích	Đại diện tổ chức/công dân	- Căn cứ: Luật tiếp công dân năm 2011; Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 quy định chi tiết một số điều; Luật tiếp công dân; Thông tư số 04/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định tiếp công dân; Luật khiếu nại năm 2011; Luật tố cáo năm 2018; Nghị định 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật tố cáo; Thông tư 05/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 quy định quy trình xử lý đơn Khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.	
	Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, CCCM thực hiện phân loại và có trách nhiệm tham mưu cho UBND phường hoặc các cơ quan có liên quan giải quyết, trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến công dân/tổ chức.	Công chức Tư pháp - Hộ tịch phường		
	Bước 3	Xử lý hồ sơ: Thụ lý giải quyết đơn thư thuộc thẩm quyền của UBND phường. Nếu nội dung đơn thư không thuộc thẩm quyền thì tham mưu cho UBND phường chuyển nội dung đơn thư đến các cơ quan có chức năng xem xét, giải quyết theo quy định.	Tổ công tác	- Thành phần hồ sơ: + Đơn tố cáo hoặc văn bản ghi nội dung tố cáo; + Các tài liệu liên quan.	08 ngày làm việc
	Bước 4	Kết luận nội dung đơn thư	Chủ tịch UBND	- Phí, lệ phí: Không - Số lượng hồ sơ: 01 bộ	1/2 ngày làm việc
	Bước 5	Xử lý kết luận nội dung đơn thư			01 ngày làm việc
	Bước 6	Trả lời kết quả giải quyết đơn thư cho tổ chức/công dân	CCCM	1/2 ngày làm việc	
	Tổng thời gian giải quyết TTHC: 10 ngày làm việc (không tính 10 ngày xác minh nội dung đơn)				

4.5. Quy trình giải quyết khiếu nại lần đầu

Mã số quy trình	Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	- Tài liệu và căn cứ pháp lý - Thành phần, biểu mẫu hồ sơ - Số lượng hồ sơ	Thời gian giải quyết
QT.GQKN.01	Bước 1	Tổ chức/công dân nộp hồ sơ: - Trường hợp người nộp đơn khiếu nại trực tiếp (Tài liệu) tại bộ phận một cửa. - Trường hợp người khiếu nại gửi đơn qua bưu điện thì phải gửi kèm theo (Tài liệu).	Đại diện tổ chức/công dân	- Căn cứ: Theo Điều 28 Luật Khiếu nại 2011; Luật Khiếu nại 2011; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại 2011. - Thành phần hồ sơ: Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại; Các tài liệu khác có liên quan. - Phí, lệ phí: không - Số lượng hồ sơ: 01 bộ	
	Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: Thực hiện kiểm tra, thẩm định thông tin đơn và tài liệu liên quan trong 10 ngày làm việc và thông báo thụ lý hồ sơ (đối với hồ sơ đủ điều kiện) hoặc thông báo trả hồ sơ (đối với hồ sơ không đủ điều kiện).	Công chức Tư pháp - Hộ tịch phường		
	Bước 3	Xử lý hồ sơ: - Thụ lý giải quyết khiếu nại - Xác minh nội dung khiếu nại	Tổ công tác		30 ngày làm việc
	Bước 4	Tổ chức đối thoại	Chủ tịch UBND		01 ngày làm việc
	Bước 5	Quyết định giải quyết khiếu nại			05 ngày làm việc
	Tổng thời gian giải quyết TTHC: 36 ngày làm việc (không tính 10 ngày thẩm định, kiểm tra hồ sơ).				

4.6. Quy trình giải quyết tố cáo

Mã số quy trình	Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	- Tài liệu và căn cứ pháp lý - Thành phần, biểu mẫu hồ sơ - Số lượng hồ sơ	Thời gian giải quyết
QT.GQTC.02	Bước 1	Tổ chức/công dân nộp hồ sơ: - Trường hợp người nộp đơn tố cáo trực tiếp (Tài liệu) tại bộ phận một cửa. - Trường hợp người tố cáo gửi đơn qua bưu điện thì phải gửi kèm theo (Tài liệu).	Đại diện tổ chức/công dân	- Căn cứ: Luật Tố cáo 2018; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 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 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định tiếp công dân - Thành phần hồ sơ: + Đơn tố cáo hoặc văn bản ghi nội dung tố cáo; + Các tài liệu liên quan. - Phí, lệ phí: Không	
	Bước 2	Tiếp nhận hồ sơ: Thực hiện kiểm tra, thẩm định thông tin đơn và tài liệu liên quan trong 10 ngày làm việc và thông báo thụ lý hồ sơ (đối với hồ sơ đủ điều kiện) hoặc thông báo trả hồ sơ (đối với hồ sơ không đủ điều kiện).	Công chức Tư pháp - Hộ tịch phường		
	Bước 3	Xử lý hồ sơ + Thụ lý giải quyết tố cáo + Xác minh nội dung tố cáo	Tổ công tác	- Số lượng hồ sơ: 01 bộ	20 ngày làm việc
	Bước 4	Kết luận nội dung tố cáo	Chủ tịch UBND		01 ngày làm việc
	Bước 5	Xử lý kết luận nội dung tố cáo			04 ngày làm việc
	Tổng thời gian giải quyết TTHC: 25 ngày làm việc (không tính 10 ngày thẩm định, kiểm tra hồ sơ).				

5. HỒ SƠ LƯU

- Lưu trữ, số hóa đầy đủ các thành phần hồ sơ, số lượng hồ sơ và kết quả xử lý, kết quả giải quyết TTHC theo quy định.
- Cập nhật đầy đủ thông tin trên phần mềm, vào sổ theo dõi, kiểm soát quá trình giải quyết TTHC theo các biểu mẫu quy định./.