

QUY CHẾ

Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Thanh tra tỉnh Khánh Hòa

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 146 /QĐ-UBND
ngày 02 tháng 12 năm 2016 của Chánh Thanh tra tỉnh Khánh Hòa)*

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh:

Quy chế này quy định cụ thể việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Thanh tra tỉnh Khánh Hòa.

Điều 2: Mục tiêu và nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa

1. Mục tiêu:

a) Tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, công dân khi có nhu cầu giải quyết các thủ tục hành chính trong lĩnh vực: Giải quyết khiếu nại lần đầu, giải quyết tố cáo thuộc thẩm quyền của Chánh Thanh tra tỉnh Khánh Hòa;

b) Nâng cao chất lượng công vụ, ý thức kỷ luật, tinh thần và thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức Thanh tra tỉnh Khánh Hòa.

2. Nguyên tắc:

a) Thủ tục hành chính phải rõ ràng, đúng pháp luật;

b) Công khai thủ tục, thời gian giải quyết công việc;

c) Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thông qua một đầu mối là Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

d) Đảm bảo minh bạch, khách quan và công bằng trong việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả.

Điều 3. Thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực sau đây được tiếp nhận, giải quyết theo cơ chế một cửa tại Thanh tra tỉnh:

1. Giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền của Chánh Thanh tra tỉnh;

2. Giải quyết tố cáo thuộc thẩm quyền của Chánh Thanh tra tỉnh.

Điều 4. Tổ chức, công dân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực quy định tại Điều 3 Quy chế này liên hệ hoặc nộp hồ sơ trực tiếp cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng Thanh tra tỉnh. Trường hợp hồ sơ gửi đến theo đường bưu điện, sau khi đăng ký công văn đến, Bộ

phận văn thư chuyển hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để theo dõi, xử lý theo quy trình một cửa. Công chức thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận yêu cầu, công việc của tổ chức, công dân tại phòng làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Những công việc không thuộc các lĩnh vực quy định tại Điều 3 của Quy chế này nhưng thuộc chức năng của Thanh tra tỉnh; tổ chức, công dân liên hệ đến Văn phòng Thanh tra tỉnh hoặc bộ phận tiếp công dân và xử lý đơn thuộc Văn phòng Thanh tra tỉnh để được hướng dẫn, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo cơ chế một cửa tại Thanh tra tỉnh phải bảo đảm các nguyên tắc sau:

1. Những thủ tục hành chính thuộc các lĩnh vực quy định tại Điều 3 Quy chế này, tổ chức, công dân nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chịu trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, công dân; kiểm tra tính hợp lệ và số lượng tài liệu theo quy định, ghi phiếu biên nhận, vào sổ theo dõi và chuyển hồ sơ cho các bộ phận chuyên môn tham mưu, trình lãnh đạo Thanh tra tỉnh xử lý theo chức năng và thẩm quyền.

Trường hợp hồ sơ chưa hoàn chỉnh, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm hướng dẫn tổ chức, công dân bổ túc hồ sơ. Việc hướng dẫn phải rõ ràng, đầy đủ trong một lần.

2. Thời hạn giải quyết tại Quy chế này là thời hạn tối đa, tính theo ngày làm việc và tính từ thời điểm Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhận đủ hồ sơ hợp lệ. Trường hợp có kết quả giải quyết sớm hơn ngày hẹn, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm thông báo cho tổ chức, công dân đến nhận.

Trường hợp không thể trả kết quả giải quyết đúng hạn vì lý do khách quan, Phòng chuyên môn có trách nhiệm báo cáo lãnh đạo cơ quan để có văn bản chuyển cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thông báo cho tổ chức, công dân và hẹn lại thời gian trả kết quả. Việc hẹn lại thời gian trả kết quả chỉ được thực hiện không quá một lần, thời hạn trả kết quả trong trường hợp này được cộng thêm không quá 1/3 tổng thời gian giải quyết thủ tục.

3. Trong quá trình giải quyết, các Phòng nghiệp vụ chuyên môn thụ lý hồ sơ phải báo cáo lãnh đạo Thanh tra tỉnh về kế hoạch tiếp xúc, làm việc, thu thập bổ sung hồ sơ với người khiếu nại, người tố cáo và trình Lãnh đạo Thanh tra tỉnh duyệt. Việc tiếp xúc làm việc và thu thập hồ sơ được thực hiện trong thời gian không quá 05 ngày làm việc và chỉ được thực hiện một lần trong suốt quá trình giải quyết; không được yêu cầu bổ sung các loại giấy tờ ngoài quy định.

Việc gặp gỡ đối thoại của Chánh Thanh tra trước khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo được thực hiện theo quy định của Luật khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành.

Điều 6. Các văn bản có hiệu lực của Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các Bộ, ngành Trung ương và Ủy ban nhân dân tỉnh liên quan đến bản Quy chế này trong quá trình thực hiện nếu có thay đổi thì Văn phòng có trách nhiệm tham

muu Chánh Thanh tra điều chỉnh cho phù hợp, không tự đặt ra quy định hoặc yêu cầu tổ chức, công dân thực hiện các thủ tục ngoài các thủ tục được quy định tại bản Quy chế này. Nghiêm cấm việc thu phí, lệ phí sai quy định.

Điều 7. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm giải thích, hướng dẫn cho tổ chức, công dân thực hiện đúng các quy định về hoàn chỉnh hồ sơ, tổ chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết cho tổ chức, công dân theo đúng quy định.

Các bộ phận liên quan thuộc Thanh tra tỉnh có trách nhiệm phối hợp với Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để giải quyết công việc của tổ chức, công dân; xử lý hồ sơ các lĩnh vực thuộc thẩm quyền, chuyên kết quả giải quyết cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để trả cho tổ chức, công dân theo đúng thời hạn quy định.

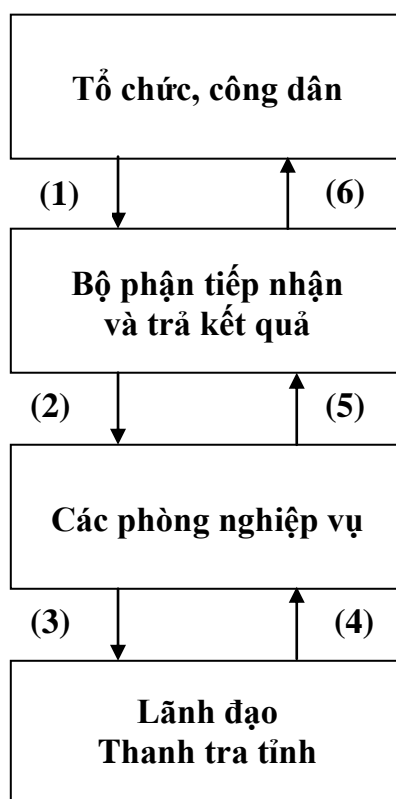
Chương II

QUY TRÌNH CHUNG VỀ TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA TẠI THANH TRA TỈNH

Điều 8. Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Thanh tra tỉnh

Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Thanh tra tỉnh thực hiện theo Quy chế tổ chức và hoạt động của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả do Chánh Thanh tra tỉnh ban hành.

Trình tự xử lý hồ sơ tuân thủ theo quy trình sau đây:



Chú thích sơ đồ:

- (1) Tổ chức, công dân nộp đơn và hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; nhận phiếu biên nhận có ghi rõ thời hạn trả kết quả;
- (2) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chuyển hồ sơ đến phòng nghiệp vụ giải quyết;
- (3) Phòng nghiệp vụ xử lý theo chức năng, trình lãnh đạo;
- (4) Phòng nghiệp vụ nhận lại kết quả từ Lãnh đạo Thanh tra tỉnh;
- (5) Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhận kết quả từ các phòng nghiệp vụ;
- (6) Trả kết quả cho tổ chức, công dân.

Chương III **QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT**

Điều 9. Quy trình giải quyết công việc theo cơ chế một cửa

1. Tổ chức, công dân có đơn khiếu nại, đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chánh Thanh tra tỉnh liên hệ trực tiếp nộp hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng Thanh tra tỉnh.

2. Công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, công dân và viết biên nhận hồ sơ có hạn ngày trả kết quả theo quy định. Nếu hồ sơ chưa đầy đủ, hợp lệ theo quy định thì hướng dẫn cụ thể để tổ chức, công dân bổ sung, hoàn chỉnh.

3. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm ghi vào Sổ đăng ký khiếu nại, tố cáo, Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả, trình lãnh đạo Thanh tra tỉnh xem xét chuyển đến các Phòng nghiệp vụ có chức năng thụ lý hồ sơ (sau đây gọi tắt là Phòng thụ lý).

4. Phòng thụ lý có trách nhiệm xem xét, thẩm tra, xác minh và trình Chánh Thanh tra tỉnh hoặc Phó Chánh Thanh tra phụ trách lĩnh vực giải quyết. Kết quả giải quyết được chuyển trả lại cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo thời gian quy định.

Trong quá trình thụ lý hồ sơ, Phòng thụ lý được quyền trực tiếp làm việc và thu thập hồ sơ bổ sung với công dân tổ chức để làm rõ các vấn đề có liên quan và bổ túc, hoàn chỉnh hồ sơ. Thời gian làm việc không quá 05 ngày làm việc và chỉ thực hiện một lần.

Trường hợp hồ sơ không đủ cơ sở hoặc điều kiện để giải quyết, trong thời gian không quá 05 ngày kể từ ngày Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chính thức tiếp nhận hồ sơ, Phòng thụ lý dự thảo văn bản trình Chánh Thanh tra tỉnh hoặc Phó Chánh Thanh tra phụ trách ký để thông báo cho tổ chức, công dân nộp hồ sơ biết, trong đó nêu rõ lý do từ chối giải quyết, đồng thời chuyển hồ sơ cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để trả lại cho tổ chức, công dân.

5. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm giao trả kết quả đã giải

quyết cho tổ chức, công dân theo đúng thời gian đã hẹn.

Điều 10. Quy trình thực hiện tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

1. Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc Văn phòng Thanh tra tỉnh, có trách nhiệm thực hiện theo quy trình:

a) Kiểm tra về mặt thể thức, hồ sơ do tổ chức, công dân trực tiếp đến nộp tại Thanh tra tỉnh;

b) Hướng dẫn bổ sung nếu hồ sơ của tổ chức, công dân nộp chưa đủ hoặc chưa hợp lệ (Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Quy chế này);

c) Viết giấy biên nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (nếu hồ sơ đầy đủ, hợp lệ) theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Quy chế này. Giấy biên nhận gồm có 03 liên: 01 liên giao cho tổ chức, công dân nộp hồ sơ, 01 liên giao cho Phòng thụ lý và 01 liên lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả;

d) Ghi vào Sổ đăng ký khiếu nại, tố cáo, đồng thời vào Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả để theo dõi, trình lãnh đạo Thanh tra tỉnh xem xét chuyển đến các Phòng nghiệp vụ có chức năng thụ lý hồ sơ (thời gian chuyển hồ sơ đến lãnh đạo Thanh tra tỉnh không quá 01 ngày);

đ) Sau khi nhận quyết định giải quyết từ Phòng thụ lý, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ghi vào Sổ theo dõi và giao trả kết quả đã giải quyết cho tổ chức, công dân theo thời hạn đã ghi trong giấy biên nhận hồ sơ; yêu cầu người đại diện tổ chức, công dân xuất trình giấy biên nhận, chứng minh nhân dân của tổ chức, công dân hoặc giấy ủy quyền nhận kết quả của tổ chức, công dân và ký nhận vào Sổ theo dõi;

e) Quyết định giải quyết được lưu 01 bản tại văn thư, 01 bản tại Phòng thụ lý và gửi đến các cơ quan có liên quan theo quy định.

2. Trường hợp hồ sơ không đủ cơ sở hoặc điều kiện để giải quyết, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phải trả lại toàn bộ hồ sơ đã nhận cho tổ chức, công dân, kèm theo Thông báo từ chối giải quyết hồ sơ (theo Mẫu số 06 ban hành kèm theo Quy chế này). Yêu cầu tổ chức, công dân ký nhận lại bộ hồ sơ, thu hồi giấy biên nhận để đính kèm vào cũi lưu.

Điều 11. Quy trình thực hiện tại Phòng chức năng thụ lý hồ sơ

Phòng thụ lý hồ sơ là các Phòng có chức năng tham mưu cho Chánh Thanh tra tỉnh trong từng lĩnh vực được phân công, có trách nhiệm thực hiện theo quy trình:

1. Tham mưu Chánh Thanh tra tỉnh ban hành quyết định xác minh và giao công chức, thanh tra viên thụ lý hồ sơ hoặc thành lập Đoàn, Tổ xác minh.

Người thụ lý hoặc thành lập Đoàn, Tổ xác minh tiến hành thẩm tra, xác minh nội dung khiếu nại; kết thúc thẩm tra, có báo cáo, dự thảo kết luận trình Chánh Thanh tra để gặp gỡ đối thoại trước khi ban hành quyết định giải quyết và ban hành kết luận, quyết định giải quyết.

2. Trường hợp hồ sơ không đủ cơ sở hoặc điều kiện để giải quyết, Phòng thụ

lý phải lập phiếu trình đề xuất ý kiến và thảo vấn bản nêu lý do từ chối giải quyết đề lãnh đạo Thanh tra tỉnh xem xét ký phê duyệt (theo Mẫu số 06 ban hành kèm theo Quy chế này). Sau đó, chuyển văn bản từ chối cho Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để gửi cho tổ chức, công dân.

Điều 12. Các biểu mẫu sử dụng trong quy trình xử lý hồ sơ theo cơ chế một cửa tại Thanh tra tỉnh

1. Trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính và tác nghiệp chuyên môn, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và các Phòng chuyên môn phải sử dụng các biểu mẫu do pháp luật quy định.

2. Toàn bộ biểu mẫu hướng dẫn thủ tục hành chính phải được niêm yết công khai, rõ ràng, đầy đủ tại nơi làm việc của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Chương IV
TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
TRONG LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Mục I
CƠ SỞ PHÁP LÝ

Điều 13. Cơ sở pháp lý để giải quyết hồ sơ thuộc lĩnh vực giải quyết khiếu nại, tố cáo:

- Luật khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;
- Luật tố cáo ngày 11 tháng 11 năm 2011;
- Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;
- Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tố cáo;
- Thông tư 06/2013/TT-TTCP ngày 30 tháng 9 năm 2013 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình giải quyết tố cáo.
- Thông tư 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình giải quyết khiếu nại hành chính và Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20 tháng 10 năm 2016 của Tổng Thanh tra Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư 07/2013/TT-TTCP.

Mục II
THỦ TỤC VÀ THỜI HẠN GIẢI QUYẾT

Điều 14. Giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền của Chánh Thanh tra tỉnh.

1. Trình tự thực hiện:
 - Bước 1: Tiếp nhận đơn khiếu nại

Người khiếu nại phải gửi đơn và các tài liệu liên quan (nếu có) đến Thanh tra tỉnh. Trường hợp khiếu nại về Quyết định kỷ luật của cán bộ, công chức thuộc Thanh tra tỉnh thì gửi Chánh Thanh tra tỉnh.

- Bước 2: Thụ lý đơn

Sau khi tiếp nhận đơn thuộc thẩm quyền, Chánh Thanh tra tỉnh giao cán bộ nghiệp vụ thụ lý đơn, ghi vào Sổ thụ lý và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, người bị khiếu nại biết; trường hợp không thụ lý để giải quyết thì thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại và nêu rõ lý do.

- Bước 3: Thẩm tra, xác minh nội dung khiếu nại, tổ chức đối thoại với người khiếu nại.

+ Người thụ lý tiến hành thẩm tra, xác minh nội dung khiếu nại; kết thúc thẩm tra, có báo cáo trình Chánh Thanh tra xem xét, kết luận, kiến nghị và ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

+ Chánh Thanh tra tỉnh trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan trước khi ban hành quyết định giải quyết.

+ Thanh tra tỉnh thông báo bằng văn bản với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền lợi ích liên quan biết thời gian, địa điểm, nội dung việc gặp gỡ, đối thoại.

+ Khi gặp gỡ, đối thoại, người có thẩm quyền giải quyết nêu rõ nội dung cần đối thoại; người tham gia đối thoại có quyền phát biểu ý kiến, đưa ra những bằng chứng liên quan đến vụ việc khiếu nại và yêu cầu của mình.

+ Việc gặp gỡ, đối thoại được lập thành biên bản; biên bản ghi rõ ý kiến của những người tham gia; tóm tắt kết quả về những nội dung đã đối thoại, có chữ ký của người tham gia; trường hợp người tham gia đối thoại không ký xác nhận thì phải ghi rõ lý do.

- Bước 4: Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại

Chánh Thanh tra tỉnh ban hành quyết định giải quyết khiếu nại bằng văn bản và gửi quyết định cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan, cơ quan quản lý cấp trên. Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu có đầy đủ các nội dung quy định tại Điều 31 Luật khiếu nại và được niêm yết tại Trụ sở làm việc của Thanh tra tỉnh.

2. Cách thức thực hiện:

Đến trụ sở cơ quan để gửi đơn trực tiếp hoặc gửi theo đường bưu điện.

3. Thành phần, số lượng hồ sơ:

- Thành phần hồ sơ:

+ Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại.

+ Giấy ủy quyền khiếu nại (trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền); giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện.

+ Các giấy tờ, bằng chứng, tài liệu liên quan (nếu có).

- Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

4. Thời hạn giải quyết:

Theo Điều 28 Luật khiếu nại 2011:

Không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.

Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý.

5. Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính:

- Cá nhân.

- Tổ chức.

6. Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính

- Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Chánh Thanh tra tỉnh.

- Cơ quan trực tiếp thực hiện: Thanh tra tỉnh.

- Cơ quan phối hợp (nếu có): Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, tổ chức liên quan.

7. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

8. Phí, lệ phí: Không.

9. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:

Đơn khiếu nại (theo Mẫu số 01A-KN ban hành kèm theo Thông tư số 02/2016/TT-TTCP); Giấy ủy quyền khiếu nại (nếu có).

10. Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:

- Thời hiệu khiếu nại là 90 ngày, kể từ ngày nhận được quyết định hành chính hoặc biết được có hành vi hành chính. Trong trường hợp vì ốm đau, thiên tai, địch họa, đi công tác, học tập ở nơi xa hoặc vì những trở ngại khách quan khác mà người khiếu nại không thực hiện được quyền khiếu nại theo đúng thời hiệu, thì thời gian có trở ngại đó không tính vào thời hiệu khiếu nại.

- Người khiếu nại phải là người có quyền, lợi ích hợp pháp chịu tác động trực tiếp bởi quyết định hành chính, hành vi hành chính mà mình khiếu nại.

- Người khiếu nại phải là người có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật; trong trường hợp thông qua người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì người đại diện phải hợp pháp.

- Người khiếu nại phải làm đơn khiếu nại và gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong thời hạn, thời hiệu theo quy định của Luật khiếu nại 2011 và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

- Việc khiếu nại chưa có quyết định giải quyết lần hai.
- Việc khiếu nại chưa được Tòa án thụ lý để giải quyết.
- Khiếu nại không thuộc một trong các trường hợp quy định tại Điều 11 Luật khiếu nại năm 2011.

Điều 15. Giải quyết tố cáo thuộc thẩm quyền của Chánh Thanh tra tỉnh.

1. Trình tự thực hiện

- Bước 1: Tiếp nhận đơn

Người tố cáo gửi đơn đến Thanh tra tỉnh. Trong đơn tố cáo phải ghi rõ họ tên, địa chỉ người tố cáo; nội dung tố cáo. Trong trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp thì người có công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm tiếp nhận ghi lại nội dung tố cáo, họ, tên, địa chỉ của người tố cáo, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người tố cáo.

Trường hợp nhiều người cùng tố cáo bằng đơn thì trong đơn phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ của từng người tố cáo, có chữ ký hoặc điểm chỉ của những người tố cáo; họ, tên người đại diện cho những người tố cáo để phối hợp khi có yêu cầu của người giải quyết tố cáo theo quy định tại Khoản 2 Điều 19 Luật tố cáo.

Công chức tiếp công dân của Thanh tra tỉnh tham mưu Chánh Thanh tra tỉnh giao Phòng chức năng hoặc cán bộ nghiệp vụ thụ lý. Công chức tiếp công dân ghi vào Sổ thụ lý và thông báo bằng văn bản cho người tố cáo biết. Việc phân loại và xử lý đơn tố cáo thuộc thẩm quyền được thực hiện trong thời hạn 10 ngày. Đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền Thanh tra tỉnh thì thời hạn xử lý là 05 ngày.

- Bước 2: Thụ lý để giải quyết

Sau khi nhận được đơn tố cáo thuộc thẩm quyền, Chánh Thanh tra tỉnh giao Phòng chức năng hoặc cán bộ nghiệp vụ thụ lý đơn để thẩm tra, xác minh và kết luận, kiến nghị việc giải quyết, ghi vào Sổ thụ lý và thông báo cho người tố cáo.

- Bước 3: Xác minh việc tố cáo

Người giải quyết tố cáo có quyền và nghĩa vụ sau (theo quy định tại Điều 11 Luật tố cáo 2011):

a) Quyền:

- Yêu cầu người tố cáo cung cấp bằng chứng, tài liệu liên quan đến nội dung tố cáo.
- Yêu cầu người bị tố cáo giải trình bằng văn bản về hành vi bị tố cáo.
- Yêu cầu cá nhân, cơ quan, tổ chức hữu quan cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung tố cáo.
- Trưng cầu giám định, tiến hành các biện pháp khác theo quy định của pháp luật.

b) Nghĩa vụ:

- Bảo đảm khách quan, trung thực, đúng pháp luật trong việc giải quyết tố cáo.

- Áp dụng các biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc yêu cầu cơ quan chức năng áp dụng các biện pháp để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo, người cung cấp thông tin có liên quan đến việc tố cáo.

- Không tiết lộ thông tin gây bất lợi cho người bị tố cáo khi chưa có kết luận về nội dung tố cáo.

- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc giải quyết tố cáo

- Bước 4: Kết luận về nội dung tố cáo

Căn cứ Báo cáo kết quả xác minh đơn tố cáo của người thụ lý, Chánh Thanh tra tỉnh kết luận về nội dung tố cáo, xác định trách nhiệm của người có hành vi vi phạm, ban hành quyết định áp dụng biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý đối với người vi phạm. Trường hợp xác định người tố cáo là vu khống thì kiến nghị xử lý theo quy định của pháp luật. Việc bảo vệ người tố cáo được thực hiện theo Luật tố cáo 2011 và Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tố cáo.

2. Cách thức thực hiện:

- Tố cáo trực tiếp.

- Gửi đơn tố cáo qua đường bưu điện.

- Gửi thông tin hoặc thông điệp dữ liệu qua đường dây nóng của Thanh tra tỉnh.

- Số điện thoại nóng: 0583.527135;

- Hộp thư điện tử: thanh tra@khanhhoa.gov.vn

3. Thành phần, số lượng hồ sơ

- Thành phần hồ sơ, bao gồm:

- + Đơn tố cáo hoặc bản ghi lời tố cáo;

- + Các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có).

- Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

4. Thời hạn giải quyết:

Không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 90 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết. Trường hợp cần thiết, Chánh Thanh tra tỉnh có thể gia hạn giải quyết một lần nhưng không quá 30 ngày; đối với vụ việc phức tạp thì không quá 60 ngày.

5. Đối tượng thực hiện: cá nhân.

6. Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:

- Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Chánh Thanh tra tỉnh.

- Cơ quan trực tiếp thực hiện: Thanh tra tỉnh.
- Cơ quan phối hợp (nếu có): các sở, ngành; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, tổ chức liên quan.

7. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:

- Văn bản kết luận về nội dung tố cáo.
- Quyết định xử lý tố cáo.

8. Phí, lệ phí: Không.

9. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai

Đơn tố cáo hoặc Biên bản ghi nội dung tố cáo trực tiếp (theo Mẫu số 01-TC ban hành kèm theo Thông tư số 06/2013/TT-TTCP). Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:

- Theo quy định tại Điều 19 Luật tố cáo 2011:

+ Việc tố cáo được thực hiện bằng đơn tố cáo hoặc tố cáo trực tiếp.

+ Trường hợp tố cáo được thực hiện bằng đơn thì trong đơn tố cáo phải ghi rõ ngày, tháng, năm tố cáo; họ, tên, địa chỉ của người tố cáo; nội dung tố cáo. Đơn tố cáo phải do người tố cáo ký tên trực tiếp hoặc điểm chỉ trực tiếp. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo bằng đơn thì trong đơn phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ của từng người tố cáo, có chữ ký trực tiếp hoặc điểm chỉ trực tiếp của những người tố cáo; họ, tên người đại diện cho những người tố cáo để phối hợp khi có yêu cầu của người giải quyết tố cáo.

+ Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo viết đơn tố cáo hoặc người tiếp nhận ghi lại việc tố cáo bằng văn bản và yêu cầu người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung như tố cáo thực hiện bằng đơn. Trường hợp nhiều người đến tố cáo trực tiếp thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo cử đại diện để trình bày nội dung tố cáo.

- Không thụ lý tố cáo trong các trường hợp sau đây (theo quy định tại Khoản 2 Điều 20 Luật tố cáo):

+ Tố cáo về vụ việc đã được người đó giải quyết mà người tố cáo không cung cấp thông tin, tình tiết mới;

+ Tố cáo về vụ việc mà nội dung và những thông tin người tố cáo cung cấp không có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật;

+ Tố cáo về vụ việc mà người có thẩm quyền giải quyết tố cáo không đủ điều kiện để kiểm tra, xác minh hành vi vi phạm pháp luật, người vi phạm.

Chương V **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

Điều 16. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả, các phòng nghiệp vụ, thanh

tra viên, công chức thuộc Thanh tra tỉnh, các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện bản Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, thanh tra viên, công chức thuộc Thanh tra tỉnh, các tổ chức và công dân kịp thời phản ánh, kiến nghị với Văn phòng để tổng hợp, tham mưu Chánh Thanh tra tỉnh điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với quy định của pháp luật.

Điều 17. Các tổ chức, cá nhân thực hiện tốt Quy chế này được xem xét khen thưởng theo quy định hiện hành. Tổ chức, cá nhân làm trái Quy chế này, tùy theo mức độ vi phạm, sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật./.

CHÁNH THANH TRA

Lê Hữu Trí

PHỤ LỤC I

CÁC BIỂU MẪU

(Kèm theo Quy chế tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa tại Thanh tra tỉnh Khánh Hòa)

Mẫu số 01	Mẫu phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ
Mẫu số 02	Mẫu sổ theo dõi tiếp nhận hồ sơ - trả kết quả
Mẫu số 03	Mẫu Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
Mẫu số 04	Mẫu Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
Mẫu số 05	Thông báo đề nghị bổ sung hồ sơ
Mẫu số 06	Thông báo từ chối giải quyết hồ sơ
Mẫu số 07	Thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả

THANH TRA TỈNH KHÁNH HÒA
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:..... /HDHS

Khánh Hòa, ngày tháng năm.....

PHIẾU HƯỚNG DẪN HOÀN THIỆN HỒ SƠ

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhận hồ sơ của:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

.....
.....
.....

Địa chỉ:

Số điện thoại:

Email:

Qua kiểm tra, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đề nghị ông/bà bổ sung các nội dung, tài liệu sau đây để hoàn thiện hồ sơ:

1

2

3

4

.....
.....
.....

Nếu gặp vướng mắc trong việc thực hiện, ông (bà) liên hệ với (tên công chức tiếp nhận và trả kết quả), số điện thoại 0583.527.135 để được hướng dẫn./.

NGƯỜI HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

THANH TRA TỈNH KHÁNH HÒA
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
 VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

SỔ THEO DÕI HỒ SƠ

Số TT	Mã số tiếp nhận HS	Tên tổ chức, cá nhân	Nội dung yêu cầu	Ngày nhận HS	Ngày hẹn trả HS	Người nhận	Ngày chuyển	Bộ phận chuyên môn xử lý	Ngày nhận lại HS (1)	Ngày trả HS hoặc TBKQ	Kết quả giải quyết (2)	Khách hàng ký nhận	Ghi chú
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

Ghi chú:

(1) Ghi cụ thể các trường hợp đề nghị bổ sung hồ sơ để tính nổi thời gian giải quyết.

(2) Ghi rõ sớm hạn, đúng hạn hoặc trễ hạn bao nhiêu ngày.

Lưu ý tổng hợp kết quả định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng và hàng năm. Sổ theo dõi có thể lập chung cho tất cả các lĩnh vực hoặc lập riêng cho từng lĩnh vực tùy thuộc khối lượng hồ sơ tiếp nhận thực tế.

THANH TRA TỈNH KHÁNH HÒA
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
 VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Mã số: 019.YR.SOTTU

Khánh Hòa, ngày ...tháng....năm.....

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ
 (Liên: Lưu/giao khách hàng)

Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận hồ sơ của:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:

Email:

Nội dung yêu cầu giải quyết:

.....

1. Thành phần hồ sơ, yêu cầu và số lượng mỗi loại giấy tờ gồm:

STT	Tên giấy tờ, tài liệu	Bản chính (1)	Bản sao có chứng thực	Bản sao
1				
2				
3				

2. Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

3. Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là:.....ngày

4. Thời gian nhận hồ sơ:giờ.... phút, ngày ... tháng ...năm....

5. Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ:.... giờ.... phút, ngày....tháng....năm....

6. Đăng ký nhận kết quả tại (2):.....

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyền số:..... Số thứ tự.....

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ
 (Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ
 (Ký và ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

- 019: là mã của cơ quan Thanh tra tỉnh theo quy định tại Quyết định số 14/2015/QĐ-UBND ngày 30/6/2015 của UBND tỉnh.
- YR: là mã năm tiếp nhận hồ sơ, gồm 02 số cuối của năm.
- SOTTU: là mã số thứ tự hồ sơ được tiếp nhận trong năm, gồm 05 số, bắt đầu từ 00001.
- Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên chuyên kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; một liên giao cho cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ; Nếu chưa được trang bị phần mềm một cửa điện tử (chưa có mã vạch) thì đóng dấu treo của Văn phòng ở góc trái bên trên.
- (1) Ghi rõ số lượng mỗi loại;
- (2) Cá nhân, tổ chức có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

THÔNG TIN ĐƯỜNG DÂY NÓNG (*)

Nếu gặp vướng mắc, khó khăn, đề nghị cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp gửi phản ánh, kiến nghị theo đường dây nóng như sau:

1. Số điện thoại:

- 0583.527.135 - Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Thanh tra tỉnh.
- 0583.810.440 - Phòng Cải cách hành chính Sở Nội vụ tỉnh Khánh Hòa

2. Địa chỉ thư điện tử:

- thanhtra.khanhhoa.gov.vn
- cchc.snv(@)khanhhoa.gov.vn hoặc caicachhanhchinhkh@gmail.com

3. Gửi nội dung phản ánh, kiến nghị qua chuyên mục "**Tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị về giải quyết hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả**" trên Cổng thông tin điện tử Cải cách hành chính tỉnh Khánh Hòa, địa chỉ truy cập: <http://cchc.khanhhoa.gov.vn>.

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của quý ông/bà.

(*) Ghi chú: In mặt sau Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả

THANH TRA TỈNH KHÁNH HÒA
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
 VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../KSHS

Khánh Hòa, ngày tháng ... năm.....

PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Kèm theo hồ sơ của:; Mã số:

Ngày nhận:

Ngày, giờ hẹn trả kết quả: giờ....., ngàythángnăm

TÊN CƠ QUAN	THỜI GIAN GIAO, NHẬN HỒ SƠ		KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ (Trước hạn/đúng hạn/quá hạn)	GHI CHÚ
1. Giao: Bộ phận TN&TKQ	... giờ... phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận:.....	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		
1. Giao:.....	... giờ... phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận:	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		
.....			
1. Giao: giờ... phút, ngày ... tháng ... năm....			
2. Nhận:	Người giao (Ký và ghi rõ họ tên)	Người nhận (Ký và ghi rõ họ tên)		
Bộ phận TN&TKQ				

THANH TRA TỈNH KHÁNH HÒA
**BỘ PHẬN TIẾP NHẬN
VÀ TRẢ KẾT QUẢ**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../TB-TTT

Khánh Hòa, ngày ... tháng ... năm...

THÔNG BÁO ĐỀ NGHỊ BỔ SUNG HỒ SƠ

Kính gửi:.....

Ngày tháng năm, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Thanh tra tỉnh tiếp nhận của quý ông, bà (hoặc tổ chức) hồ sơ đề nghị giải quyết (tên thủ tục hành chính).

Do sơ suất trong khâu tiếp nhận nên hồ sơ trên vẫn chưa đầy đủ, hợp lệ theo quy định. Thanh tra tỉnh chân thành xin lỗi quý ông, bà (tổ chức).

Để hoàn chỉnh hồ sơ, tạo điều kiện cho cơ quan giải quyết thủ tục hành chính đúng quy định và đảm bảo thời hạn, đề nghị quý ông, bà (tổ chức) vui lòng bổ sung các giấy tờ (hoặc điều chỉnh một số nội dung) trong hồ sơ như sau:

1.

2.

Căn cứ đề nghị bổ sung: (ghi rõ các quy định pháp luật có liên quan đến nội dung, tài liệu đề nghị bổ sung).

Rất mong ông, bà (hoặc tổ chức) quan tâm phối hợp, hoàn thành việc bổ sung tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trước ngày

Trân trọng./.

CHÁNH THANH TRA

(Ký tên, đóng dấu)

Ghi chú:

- Mẫu thông báo này áp dụng cho trường hợp đề nghị bổ sung hồ sơ do sai sót của công chức tiếp nhận hồ sơ. Lãnh đạo Văn phòng ký thông báo.

- Trường hợp bổ sung do nội dung của các tài liệu, giấy tờ, biểu mẫu chưa chính xác, chưa đúng yêu cầu thì trong Thông báo không thể hiện nội dung xin lỗi.

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
THANH TRA TỈNH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /TB-TTT

Khánh Hòa, ngàytháng năm.....

THÔNG BÁO TỪ CHỐI VÀ GIẢI QUYẾT HỒ SƠ

Kính gửi:

Ngày....tháng.....năm....., Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Thanh tra tỉnh tiếp nhận của quý ông, bà (tổ chức) hồ sơ đề nghị giải quyết (*tên thủ tục hành chính*); mã số:

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: ...giờ....., ngày.... tháng ... năm...

Sau khi thẩm định/thẩm tra/xác minh và đối chiếu với các quy định (nêu rõ các điều, khoản quy định của các văn bản pháp lý được viện dẫn), (cơ quan) không giải quyết hồ sơ của ông/bà vì không đủ điều kiện/không đúng theo quy định hiện hành (*).

Cơ quan trả lại toàn bộ hồ sơ mà ông/bà đã nộp, kèm theo Thông báo này

Trân trọng./.

CHÁNH THANH TRA
(Ký tên, đóng dấu)

Ghi chú:

- (*) Nêu cụ thể, đầy đủ các căn cứ pháp lý của việc không giải quyết hồ sơ.

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
THANH TRA TỈNH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /TB-TTT

Khánh Hòa, ngàytháng ... năm...

THÔNG BÁO HẸN LẠI THỜI GIAN TRẢ KẾT QUẢ

Kính gửi:.....

Ngày...tháng năm, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Thanh tra tỉnh Khánh Hòa tiếp nhận của quý ông, bà (tổ chức) hồ sơ đề nghị giải quyết (tên thủ tục hành chính), mã số:

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: ... giờ..., ngày....tháng.... năm...

Tuy nhiên, do (trình bày rõ lý do khách quan, chủ quan), cơ quan chưa thể giải quyết hồ sơ đúng thời hạn đã cam kết.

Thanh tra tỉnh chân thành xin lỗi vì sự chậm trễ nói trên.

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ hẹn lại: giờ, ngày.... tháng....năm(*)

Trân trọng./.

CHÁNH THANH TRA
(Ký tên, đóng dấu)

Ghi chú:

- (*) Khoảng thời gian hẹn lại kéo dài thêm không quá 1/3 tổng thời gian giải quyết thủ tục theo quy định.

