

UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH SỞ XÂY DỰNG	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH</b>	Mã số : QT 08-TTra Lần ban hành: 01 Ngày : 06 / 12 / 2021
------------------------------------	---	---

## MỤC LỤC

### SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ và tên	Đặng Thành Trung	Lê Anh Sơn	Trần Viết Bảo
Chữ ký			
Chức vụ	Chánh Thanh tra	Phó Giám đốc Đại diện chất lượng	Giám đốc









UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH <b>SỞ XÂY DỰNG</b>	<b>QUY TRÌNH          GIẢI QUYẾT ĐƠN KIẾN          NGHỊ, PHẢN ÁNH</b>	Mã số : QT 08-TTra Lần ban hành: 01 Ngày : <b>06 / 12 /2021</b>
---	---	---

## 1. MỤC ĐÍCH

Giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh bảo đảm tuân thủ pháp luật; nhanh chóng, kịp thời; rõ ràng, thống nhất và tạo điều kiện thuận tiện cho tổ chức, cá nhân trong thực hiện kiến nghị, phản ánh.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Quy trình quy định trình tự, thủ tục, thời gian giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân về những nội dung thuộc trách nhiệm quản lý của Sở Xây dựng.

- Quy trình áp dụng đối với các đơn kiến nghị, phản ánh đủ điều kiện xử lý thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Xây dựng.

- Thanh tra Sở hoặc các phòng chuyên môn được giao giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh hoặc chủ trì, phối hợp với các phòng liên quan để kiểm tra, xác minh, báo cáo, đề xuất Lãnh đạo Sở giải quyết, trả lời đơn.

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

- 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 01/2017/QĐ-UBND ngày 09 tháng 01 năm 2017 của UBND tỉnh Bình Định về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Xây dựng tỉnh Bình Định;

- Quyết định số 77/QĐ-SXD ngày 17 tháng 4 năm 2020 của Giám đốc Sở Xây dựng về ban hành Quy chế làm việc của Sở Xây dựng.

- Các văn bản pháp luật có liên quan.

## 4. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

### 4.1. Yêu cầu, điều kiện giải quyết đơn

a) Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:

- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt. Trường hợp đơn được viết bằng tiếng nước ngoài thì phải kèm bản dịch được công chứng; Đơn được ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ của người viết đơn; có chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn;

- Đơn kiến nghị, phản ánh ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh.

b) Đơn không đủ điều kiện xử lý bao gồm:

- Đơn không đáp ứng các yêu cầu tại điểm a;



UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH <b>SỞ XÂY DỰNG</b>	<b>QUY TRÌNH          GIẢI QUYẾT ĐƠN KIẾN          NGHỊ, PHẢN ÁNH</b>	Mã số : QT 08-TTra Lần ban hành: 01 Ngày : <b>06 / 12 /2021</b>
---	---	---

- Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc người có thẩm quyền giải quyết;

- Đơn có nội dung chống đối đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; đơn có nội dung chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo; đơn có lời lẽ thô tục, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín của cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị;

- Đơn rách nát, chữ viết bị tẩy xóa, không rõ, không thể đọc được.

#### **4.2. Nguồn tiếp nhận đơn**

Đơn được tiếp nhận để phân loại và xử lý từ các nguồn sau đây:

- Đơn được gửi qua dịch vụ bưu chính;

- Đơn được gửi đến Trụ sở tiếp công dân, Ban tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân, bộ phận tiếp nhận đơn hoặc qua hộp thư góp ý của cơ quan, tổ chức, đơn vị;

- Đơn do Đại biểu Quốc hội, Đoàn Đại biểu Quốc hội, các cơ quan của Quốc hội và của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Đại biểu Hội đồng nhân dân, các ban của Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật;

- Đơn do lãnh đạo Đảng, Nhà nước và lãnh đạo các cơ quan Đảng chuyển đến.

#### **4.3. Thành phần hồ sơ**

Đơn kiến nghị, phản ánh và các hồ sơ, tài liệu có liên quan (nếu có).

#### **4.4. Số lượng hồ sơ: 01 bộ.**

#### **4.5. Thời hạn giải quyết**

Thời gian giải quyết đơn được tính kể từ ngày kết thúc thời gian xử lý đơn (trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn), như sau:

- Đối với đơn có nội dung đơn giản, không phức tạp: Không quá 03 ngày làm việc (loại 1).

- Đối với đơn có nội dung phức tạp, liên quan đến nhiều ngành, cấp: Không quá 07 ngày làm việc (loại 2).

- Trường hợp đề nghị lãnh đạo Sở tổ chức cuộc họp với các cơ quan, phòng để xem xét, thống nhất giải quyết: Không quá 10 ngày làm việc (loại 3).

#### **4.6. Đối tượng giải quyết**

- Cá nhân

- Tổ chức



UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH <b>SỞ XÂY DỰNG</b>	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH</b>	Mã số : QT 08-TTra Lần ban hành: 01 Ngày : <b>06/12/2021</b>
---	---	--

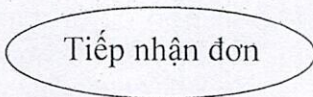
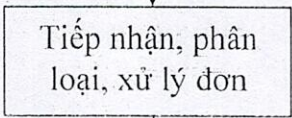
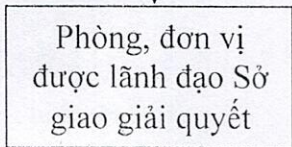
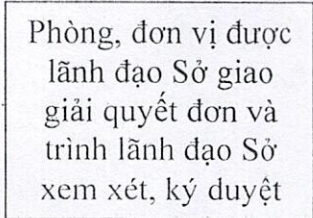
#### 4.7. Đơn vị thực hiện

- Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Lãnh đạo Sở Xây dựng.
- Cơ quan trực tiếp thực hiện: Thanh tra Sở; Văn phòng Sở và các phòng chuyên môn thuộc Sở.

#### 4.8. Kết quả thực hiện

Văn bản trả lời của Sở Xây dựng.

#### 4.9. Trình tự thực hiện

Bước công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả	Diễn giải
B1		Văn thư Sở	0,5 ngày		Nguồn tiếp nhận đơn theo Điều 5, Thông tư 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021
B2		Thanh tra Sở	9,5 ngày		Thực hiện theo Quy trình tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
B3		Phòng, đơn vị được lãnh đạo Sở giao giải quyết	- Loại 1: Không quá 02 ngày làm việc. - Loại 2: Không quá 06 ngày làm việc. - Loại 3: Không quá 09 ngày làm việc.	Kèm Phiếu đề xuất chuyển đơn của Thanh tra	Công chức giải quyết đơn chuyển đơn đến phòng, đơn vị được lãnh đạo Sở giao giải quyết
B4		Lãnh đạo phòng	0,5 ngày		



UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH SỞ XÂY DỰNG	<b>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH</b>	Mã số : QT 08-TTra Lần ban hành: 01 Ngày : 06 / 12 / 2021
------------------------------------	---	---

Bước công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả	Diễn giải
B5	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Lãnh đạo Sở ký duyệt văn bản trả lời đơn và chuyển văn bản cho văn thư</div>	Lãnh đạo Sở	0,5 ngày		
B6	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: 0 auto; transform: rotate(180deg); text-align: center; line-height: 100px;">Trả kết quả</div>	Văn thư Sở	Trong ngày văn bản ban hành		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn thư phối hợp chuyên viên phòng được lãnh đạo Sở giao giải quyết đơn gửi văn bản trả lời cho tổ chức, cá nhân.</li> <li>- Văn thư chuyển văn bản cho phòng được lãnh đạo Sở giao giải quyết đơn để lưu và chuyển cho Thanh tra để theo dõi việc giải quyết đơn.</li> </ul>

### 5. BIỂU MẪU

Các mẫu văn bản ban hành trong quá trình giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh, gồm: Mẫu số 01 - Phiếu đề xuất chuyên đơn.

### 6. HỒ SƠ LƯU

STT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu
01	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn kiến nghị, phản ánh và các tài liệu có liên quan;</li> <li>- Phiếu đề xuất chuyển đơn các phòng thuộc Sở giải quyết (Mẫu số 01).</li> <li>- Văn bản kiểm tra, xác minh, biên bản họp các ngành, cấp.....(nếu có);</li> <li>- Văn bản trả lời đơn của phòng được lãnh đạo Sở giao giải quyết.</li> </ul>	Sở Xây dựng	Lâu dài



