
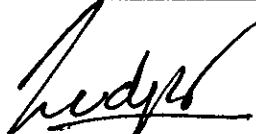



**MỤC LỤC**

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 CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Đặng Thành Trung	Lê Đăng Tuấn	Trần Việt Bảo
Chữ ký			
Chức vụ	Chánh Thanh tra	Phó Giám đốc	Giám đốc

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần sửa đổi	Ngày sửa đổi

## **1. MỤC ĐÍCH**

Quy trình này quy định trình tự, thủ tục, nội dung nghiệp vụ tiếp công dân đến gửi đơn hoặc trực tiếp trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo tại Phòng Tiếp công dân của Sở Xây dựng.

## **2. PHẠM VI**

- Quy trình này được áp dụng đối với việc tiếp công dân thường xuyên, hàng ngày trong giờ hành chính của Sở Xây dựng theo quy định của pháp luật.

- Quy trình này được áp dụng đối với công chức, viên chức thuộc Sở Xây dựng và các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tổ chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân của Sở Xây dựng về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của Sở Xây dựng.

## **3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011 (sau đây gọi là Luật Khiếu nại năm 2011);
- Luật Tố cáo ngày 11/11/2011 (sau đây gọi là Luật Tố cáo năm 2011);
- Quyết định số 1131/2008/QĐ-TTTP ngày 18/6/2008 của Thanh tra Chính phủ ban hành Mẫu văn bản trong hoạt động thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo;
- Quyết định số 01/QĐ-UBND ngày 09/01/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Xây dựng tỉnh Bình Định;
- Thông tư số 06/2014/TT-TTTP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;
- Các văn bản pháp luật có liên quan.

## **4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT**

- TTHC: Thủ tục hành chính
- KN: Khiếu nại
- TC: Tố cáo

## **5. NỘI DUNG QUY TRÌNH**

### **5.1. Cơ sở pháp lý**

- Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011 (sau đây gọi là Luật Khiếu nại năm 2011);
- Luật Tố cáo ngày 11/11/2011 (sau đây gọi là Luật Tố cáo năm 2011);
- Quyết định số 1131/2008/QĐ-TTTP ngày 18/6/2008 của Thanh tra Chính phủ ban hành Mẫu văn bản trong hoạt động thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo;
- Quyết định số 01/QĐ-UBND ngày 09/01/2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Xây dựng tỉnh Bình Định;
- Thông tư số 06/2014/TT-TTTP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;
- Các văn bản pháp luật có liên quan.

UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH SỞ XÂY DỰNG	<b>QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN</b>	Mã hiệu: QT 03-TTra Ngày ban hành: 25/11/19
------------------------------------	------------------------------------	--

### 5.2. Thành phần hồ sơ:

TT	Tên hồ sơ	Số lượng	Ghi chú	
			Bản chính	Bản sao (*)
1.	Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh và các tài liệu liên quan (nếu có)	09 10	x	
2.				
3.				
4.				

### 5.3. Trình tự xử lý công việc:

#### 5.3.1 Tiếp người Khiếu nại

Bước công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả	Diễn giải
B1	Tiếp người khiếu nại	Cán bộ tiếp công dân	Giờ hành chính	Theo mục 5.2	Cán bộ tiếp công dân
B2	Xác định nhân thân của người khiếu nại	Cán bộ tiếp công dân	Giờ hành chính		Thực hiện theo Điều 9 Luật tiếp công dân và Điều 4 của Thông tư 06/2014/TT-TTCP
B3	Xử lý các trường hợp đại diện, ủy quyền không đúng quy định	Cán bộ tiếp công dân	Giờ hành chính		Thực hiện theo điểm a, b khoản 1 Điều 12 Luật khiếu nại
B4	Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại	Cán bộ tiếp công dân	Giờ hành chính		Thực hiện khoản 2 Điều 8 Luật khiếu nại
B5	Xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại	Cán bộ tiếp công dân	Giờ hành chính		Xác minh lại nội dung vụ việc thông qua các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan mà người khiếu nại cung cấp.

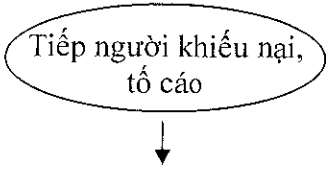

Bước công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả	Diễn giải
B6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Cán bộ tiếp công dân	Giờ hành chính	Mẫu số 02-TCD theo Thông tư 06/2014/TT-TTCP	Cán bộ tiếp công dân kiểm tra tính hợp lệ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp. Trong trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Xây dựng, cán bộ tiếp công dân viết “Giấy biên nhận”
B7	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Xử lý đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Cán bộ tiếp công dân	Giờ hành chính	Mẫu số 03-TCD, 04 -TCD theo Thông tư 06/2014/TT-TTCP	Thực hiện theo Điều 11 Luật Khiếu nại và Điều 12 Thông tư 06/2014/TT-TTCP
B8	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Xử lý đối với khiếu nại không thuộc thẩm quyền</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Cán bộ tiếp công dân	Giờ hành chính	Mẫu số 05-TCD theo Thông tư 06/2014/TT-TTCP	Thực hiện theo Điều 13 Thông tư 06/2014/TT-TTCP
B9	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Vào sổ theo dõi</div>	Cán bộ tiếp công dân	Giờ hành chính	Mẫu số 06-TCD theo Thông tư 06/2014/TT-TTCP	Vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập vào phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

### 5.3.2 Tiếp người Tố cáo

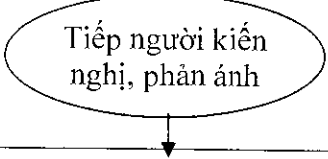
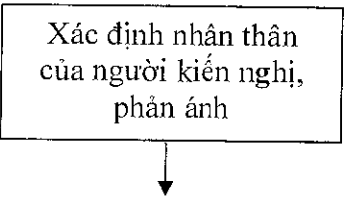
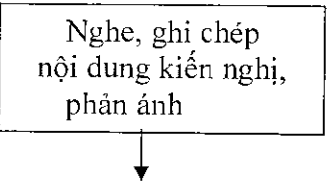
Bước công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả	Diễn giải
B1	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center;">Tiếp người Tố cáo</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Cán bộ tiếp công dân	Giờ hành chính	Theo mục 5.2	Cán bộ tiếp công dân
B2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Xác định nhân thân của người tố cáo</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Cán bộ tiếp công dân	Giờ hành chính		Yêu cầu người tố cáo nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân. Kiểm tra tính hợp lệ của giấy tờ đó.

Bước công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả	Diễn giải
B3	Giữ bí mật và bảo vệ người tố cáo ↓	Cán bộ tiếp công dân	Giờ hành chính	Mẫu số 07-TCD theo Thông tư 06/2014/T-TTCP	Phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo trừ khi người tố cáo đồng ý công khai; không được tiết lộ những thông tin có hại cho người tố cáo.
B4	Nghe, ghi chép nội dung tố cáo ↓	Cán bộ tiếp công dân	Giờ hành chính		Thực hiện theo Khoản 2 Điều 19 Luật Tố cáo
B5	Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người tố cáo cung cấp ↓	Cán bộ tiếp công dân	Giờ hành chính	Mẫu số 02-TCD theo Thông tư 06/2014/T-TTCP	Khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người tố cáo cung cấp thì người tiếp công dân phải làm Giấy biên nhận.
B6	Xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại ↓	Cán bộ tiếp công dân	Giờ hành chính		Xác minh lại nội dung vụ việc thông qua các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan mà người khiếu nại cung cấp.
B7	Xử lý tố cáo thuộc thẩm quyền và không thuộc thẩm quyền ↓	Cán bộ tiếp công dân	Giờ hành chính	Mẫu số 03-TCD, 08-TCD, 09-TCD theo Thông tư 06/2014/T-TTCP	Thực hiện theo khoản 2 Điều 20, điểm 1 khoản 1 Điều 20 Luật Tố cáo. Điều 20 Thông tư 06/2014/TT-TTCP
B8	Vào sổ theo dõi	Cán bộ tiếp công dân	Giờ hành chính	Mẫu số 06-TCD theo Thông tư 06/2014/T-TTCP	Vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập vào phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

### 5.3.3 Tiếp và xử lý các trường hợp khiếu nại, tố cáo đông người

Bước công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả	Diễn giải
B1		Cán bộ tiếp công dân	Giờ hành chính	Theo mục 5.2	Cán bộ tiếp công dân. Nếu có từ 5 đến 10 người thì cử 01 hoặc 02 người đại diện; nếu có 10 người trở lên thì số người đại diện nhiều hơn, nhưng tối đa không quá 05 người.
B2		Cán bộ tiếp công dân	Giờ hành chính		Các bước tiếp theo thực hiện như tiếp người khiếu nại, tố cáo

### 5.3.4 Tiếp người kiến nghị, phản ánh

Bước công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả	Diễn giải
B1		Cán bộ tiếp công dân	Giờ hành chính	Theo mục 5.2	Cán bộ tiếp công dân
B2		Cán bộ tiếp công dân	Giờ hành chính		Yêu cầu người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân. Kiểm tra tính hợp lệ của giấy tờ đó. Thực hiện theo Điều 9 Luật tiếp công dân, Điều 4 Thông tư 06/2014/TT-TTCP.
B4		Cán bộ tiếp công dân	Giờ hành chính		Theo Điều 25 của Luật tiếp công dân

Bước công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả	Diễn giải
B5	Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người kiến nghị, phản ánh cung cấp	Cán bộ tiếp công dân	Giờ hành chính	Mẫu số 02-TCD theo Thông tư 06/2014/T T-TTCP	Kiểm tra tính hợp lệ các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan.
B6	Phân loại xử lý kiến nghị, phản ánh	Cán bộ tiếp công dân	Giờ hành chính	Mẫu số 03-TCD, Mẫu số 10-TCD theo Thông tư 06/2014/T T-TTCP	Xem xét kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền hoặc không thuộc thẩm quyền đề đề xuất thụ lý đơn hoặc chuyển đơn.

## 6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM 01.01	Các mẫu văn bản ban hành trong quá trình giải quyết tố cáo được quy định tại Thông tư 06/2014/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ ngày 31/10/2014

## 7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1	Hồ sơ xử lý đơn khiếu nại gồm: đơn khiếu nại và các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có); văn bản thụ lý giải quyết khiếu nại
2	Hồ sơ xử lý đơn tố cáo gồm: đơn đơn tố cáo và các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có); văn bản thụ lý giải quyết tố cáo
3	Hồ sơ xử lý đơn kiến nghị, phản ánh gồm: đơn kiến nghị, phản ánh và các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có) Văn bản trả lời, văn bản hướng dẫn, văn bản chuyển đơn hoặc văn bản thụ lý giải quyết kiến nghị, phản ánh