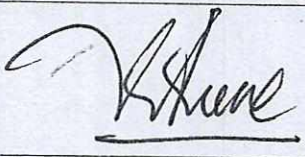
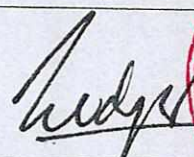
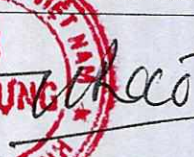


MỤC LỤC

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	Viết Bảo
Chữ ký			
Chức vụ	Chánh Thanh tra	Phó Giám đốc	Giám đốc





UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH
SỞ XÂY DỰNG

QUY TRÌNH
TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN THƯ KHIẾU NẠI,
TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Mã hiệu: QT 04-TTra
Ngày ban hành: 25/11/19

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

UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH SỞ XÂY DỰNG	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN THƯ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH	Mã hiệu: QT 04-TTra Ngày ban hành: 25/11/19
------------------------------------	--	--

1. MỤC ĐÍCH

- Quy trình này quy định trình tự, thủ tục, nội dung nghiệp vụ tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức và công dân gửi đến Sở Xây dựng.

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm, chất lượng, hiệu quả công tác của cán bộ, công chức trong việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ được giao, góp phần giải quyết kịp thời, đúng pháp luật yêu cầu của tổ chức và công dân trong việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. PHẠM VI

Quy trình này được áp dụng đối với Thanh tra Sở và các đơn vị khác có liên quan thuộc Sở Xây dựng trong việc tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức và công dân.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;
- Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;
- Quyết định số 1131/2008/QĐ-TTCP 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;
- Thông tư số: 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 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 3164/QĐ-TTCP ngày 26/12/2017 của Tổng Thanh tra Chính phủ công bố thủ tục hành chính được chuẩn hóa thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;
- Quyết định số 1964/QĐ-UBND ngày 08/6/2018 của UBND tỉnh Bình Định về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Thanh tra tỉnh Bình Định;
- Quyết định số 01/2017/QĐ-UBND ngày 09/01/2017 của UBND 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;
- 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;
- Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;
- Quyết định số 1131/2008/QĐ-TTCP 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;
- Thông tư số: 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.;

UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH SỞ XÂY DỰNG	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN THƯ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH	Mã hiệu: QT 04-TTra Ngày ban hành: 25/11/19
------------------------------------	--	--

- Quyết định số 3164/QĐ-TTCP ngày 26/12/2017 của Tổng Thanh tra Chính phủ công bố thủ tục hành chính được chuẩn hóa thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

- Quyết định số 1964/QĐ-UBND ngày 08/6/2018 của UBND tỉnh Bình Định về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Thanh tra tỉnh Bình Định;

- Quyết định số 01/2017/QĐ-UBND ngày 09/01/2017 của UBND 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;

- Các văn bản pháp luật có liên quan.

5.2. Thành phần hồ sơ:


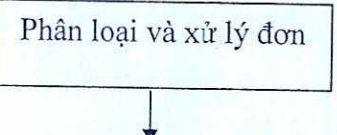
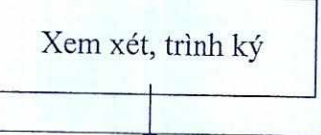
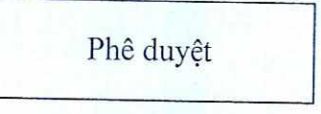
TT	Tên hồ sơ	Số lượng	Ghi chú	
			Bản chính	Bản sao (*)
1.	Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh và các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có).	01 bộ	x	
2.				
3.				
4.				

5.3. Nơi tiếp nhận, trả kết quả, thời gian:

Nơi tiếp nhận và trả kết quả	Thời gian xử lý	Lệ phí
Văn thư và trả kết quả cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh qua đường bưu điện	Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh Trong đó: - Văn thư tiếp nhận: 0,5 ngày - Thanh tra xử lý: 7,5 ngày - Lãnh đạo phê duyệt: 02 ngày	Không

UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH SỞ XÂY DỰNG	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN THƯ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH	Mã hiệu: QT 04-TTra Ngày ban hành: 25/11/19
------------------------------------	--	--

5.4. Trình tự xử lý công việc:

Bước công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả	Diễn giải
B1		Văn thư	0,5 ngày	Theo mục 5.2	Văn thư của Sở Xây dựng tiếp nhận đơn, sau đó chuyển toàn bộ cho Thanh tra Sở vào sổ theo dõi (hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính).
B2		Chuyên viên Thanh tra	7,5 ngày	BM-TTra-04-01 BM-TTra-04-02 BM-TTra-04-03 BM-TTra-04-04 BM-TTra-04-05 BM-TTra-04-06 BM-TTra-04-07	<ul style="list-style-type: none"> - Việc phân loại đơn: Thực hiện theo Điều 6, Thông tư 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ. - Việc xử lý đơn: Thực hiện theo Điều 13 đến Điều 27 Thông tư 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ.
B3		Lãnh đạo Thanh tra	01 ngày	Ký trình Dự thảo công văn, tài liệu liên quan	Trình Lãnh đạo Sở xem xét
B4		Lãnh đạo Sở	01 ngày	Ký duyệt công văn, tài liệu liên quan	Phê duyệt công văn, tài liệu liên quan

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM-TTra-04 -01	Phiếu đề xuất thụ lý đơn...
2.	BM-TTra-04 -02	Thông báo
3.	BM-TTra-04 -03	Phiếu hướng dẫn
4.	BM-TTra-04 -04	Phiếu trả lại đơn chuyển không đúng thẩm quyền
5.	BM-TTra-04 -05	Phiếu chuyển đơn tố cáo
6.	BM-TTra-04 -06	Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh
7.	BM-TTra-04 -07	Hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau

UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH SỞ XÂY DỰNG	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN THƯ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH	Mã hiệu: QT 04-TTra Ngày ban hành: 25/11/19
------------------------------------	--	--

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

