

SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN	Mã hiệu: QT.NB.07
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/11/2021

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 CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Võ Văn Sự	Nguyễn Thị Mỹ Hạnh	Trần Hữu Khanh
Chữ kí			 
Chức vụ	Thanh tra viên	Chánh Thanh tra	Phó Giám đốc

SỐ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN	Mã hiệu: QT.NB.07
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/11/2021

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành
		Ban hành lần thứ nhất	01	15/11/2021

SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN	Mã hiệu: QT.NB.07
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/11/2021

1. MỤC ĐÍCH

- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Quy trình này được áp dụng với những trường hợp cá nhân, người đại diện hợp pháp của các tổ chức, đơn vị đến trực tiếp Sở Tài nguyên và Môi trường để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Thanh tra Sở và các đơn vị giúp việc cho Lãnh đạo Sở Tài nguyên và Môi trường tổ chức, thực hiện Quy trình này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;

- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;

- Luật Tố cáo số 25/2018/QH13 ngày 25/6/2018;

- 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;

- Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Tố cáo;

- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số của Luật tiếp công dân;

- Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

- Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân;

- Quyết định số 12/2020/QĐ-UBND ngày 20/4/2020 của UBND tỉnh, Ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Tài nguyên và Môi trường.

4. ĐỊNH NGHĨA/TỪ VIẾT TẮT

TTHC: Thủ tục hành chính

SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN	Mã hiệu: QT.NB.07
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/11/2021

TC: Tố cáo

KN: Khiếu nại

XLĐ: Xử lý đơn

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Biểu mẫu /Kết quả
B1	<i>Đón tiếp, xác định nhân thân của công dân</i> Khi công dân đến phòng Tiếp công dân của Sở Tài nguyên và Môi trường, cán bộ tiếp dân yêu cầu công dân nêu rõ họ, tên, địa chỉ, giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).	Cán bộ tiếp dân	Sổ tiếp nhận và theo dõi xử lý đơn thư
B2	<i>Tiếp nhận đơn và đề nghị công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh.</i> Khi công dân đến trình bày trực tiếp mà không có đơn thì cán bộ tiếp dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ nội dung trình bày của công dân, nếu công dân có đơn với nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường thì cán bộ tiếp công dân tiếp nhận đơn vào sổ tiếp công dân và tham mưu Chánh Thanh tra trình lãnh đạo Sở xử lý theo quy định của pháp luật và trả lời công dân, nếu đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan khác thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để xem xét, nếu có nhiều người đến thì hướng dẫn công dân cử người đại diện để	Cán bộ tiếp dân	Sổ tiếp nhận và theo dõi xử lý đơn thư

SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN	Mã hiệu: QT.NB.07
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/11/2021

	trình bày nội dung và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điền chỉ xác nhận vào văn bản		
B3	<p><i>Phân loại xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh:</i></p> <p><i>- Đối với đơn khiếu nại:</i></p> <p><i>+ Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết:</i></p> <p>Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại điều 11 của Luật Khiếu nại thì cán bộ xử lý đơn đề xuất Chánh thanh tra trình lãnh đạo Sở giao đơn cho Thanh tra Sở, đơn vị thuộc Sở, thụ lý để giải quyết theo quy định pháp luật, việc đề xuất thụ lý được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo quy trình này.</p> <p>Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thông tin tài liệu để thực hiện khiếu nại theo quy định pháp luật, việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo quy trình này.</p> <p><i>+ Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:</i></p> <p>Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường thì cán bộ xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết, việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cán bộ tiếp dân - Chánh Thanh tra - Cán bộ tiếp dân - Chánh Thanh tra 	<p>Dự thảo văn bản theo các mẫu hành kèm theo quy trình này.</p> <p>- Giấy biên nhận thông tin tài liệu (<i>mẫu số 02</i>)</p> <p>- Thông báo về việc khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết (<i>mẫu số 01</i>)</p>

SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN	Mã hiệu: QT.NB.07
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/11/2021

<p>kèm theo quy trình này.</p> <p>- Đối với đơn tố cáo:</p> <p>+ Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường và đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại khoản 1 Điều 29 Luật Tố cáo thì cán bộ xử lý đơn báo cáo Chánh thanh tra trình lãnh đạo Sở để thụ lý giải quyết theo quy định, việc đề xuất thụ lý được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo quy trình này.</p> <p>+ Nếu đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài nguyên và Môi trường thì cán bộ xử lý đơn đề xuất với lãnh đạo Sở chuyển đơn và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật, việc đề xuất thụ lý được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo quy trình này.</p> <p>+ Nếu đơn tố cáo thuộc thẩm quyền của cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa được giải quyết thì cán bộ xử lý đơn báo cáo Chánh Thanh tra đề trình Lãnh đạo Sở Tài nguyên và Môi trường ra văn bản yêu cầu cấp dưới trực tiếp báo cáo về quá trình giải quyết, tố cáo, lý do chậm giải quyết, xác định trách nhiệm giải quyết tố cáo và phải báo cáo kết quả giải quyết.</p> <p>+ Đơn tố cáo người giải quyết khiếu nại vi phạm về thẩm quyền, trình tự giải quyết khiếu nại thì không thụ lý đơn theo Luật Tố cáo mà người xử</p>		
---	--	--

SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN	Mã hiệu: QT.NB.07
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/11/2021

<p>lý đơn hướng dẫn người có đơn tiếp tục thực hiện việc khiếu nại hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.</p> <p>Tiếp nhận thông tin có nội dung tố cáo quy định tại khoản 2, Điều 25 Luật Tố cáo thì cán bộ tiếp nhận báo cáo với Chánh thanh tra, lãnh đạo Sở xem xét, quyết định việc thanh tra, kiểm tra hoặc chuyển đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để xử lý theo quy định.</p> <p>- Đối với đơn kiến nghị, phản ánh:</p> <p>+ Đơn kiến nghị, phản ánh về những nội dung thuộc trách nhiệm quản lý của Sở Tài nguyên và Môi trường thì cán bộ xử lý đơn báo cáo Chánh thanh tra, trình lãnh đạo Sở đề xuất giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật</p> <p>+ Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc trách nhiệm quản lý của Sở Tài nguyên và Môi trường giải quyết thì cán bộ xử lý đơn đề xuất Chánh Thanh tra trình lãnh đạo Sở quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho người gửi đơn.</p> <p>+ Đơn có cả nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì cán bộ xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.</p>		
Trình ký và ban hành văn bản:	<ul style="list-style-type: none"> - Cán bộ xử lý đơn - Chánh Thanh tra. 	Các văn bản theo biểu mẫu

SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN	Mã hiệu: QT.NB.07
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/11/2021

B3	<p>Sau khi phân loại, xử lý đơn thư, trên cơ sở văn bản đã soạn thảo {<i>văn bản đề xuất thụ lý đơn, văn bản giao xác minh đơn, phiếu hướng dẫn, phiếu chuyển đơn, văn bản trả lại đơn, thông báo không thụ lý đơn...</i>}, cán bộ xử lý đơn trình Chánh Thanh tra và Lãnh đạo Sở Tài nguyên và Môi trường ký văn bản.</p>	- Lãnh đạo Sở	
B4	<p>Ban hành văn bản xử lý đơn thư:</p> <p>Sau khi Chánh Thanh tra và lãnh đạo Sở Tài nguyên và Môi trường phê duyệt phiếu đề xuất thụ lý đơn thư hoặc ký các văn bản giao nhiệm vụ xác minh, hướng dẫn, đôn đốc, cán bộ xử lý đơn thực hiện việc chuyển văn bản giao đơn cùng tài liệu có liên quan tới các phòng, đơn vị thuộc Sở để xem xét, giải quyết (đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết) hoặc gửi phiếu hướng dẫn, phiếu chuyển đơn, thông báo không thụ lý đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết (đối với đơn không thuộc thẩm quyền).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cán bộ xử lý đơn. - Phòng chức năng - Cơ quan, tổ chức, cá nhân 	<ul style="list-style-type: none"> - Biên bản giao nhận đơn. - Các văn bản theo mẫu.

SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN	Mã hiệu: QT.NB.07
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/11/2021

B5	<p>Thanh tra Sở, đơn vị thuộc Sở tiếp nhận, xử lý đơn thư được giao xác minh:</p> <p>- Đối với đơn khiếu nại, tố cáo: Nếu đơn thư thuộc trách nhiệm xác minh, giải quyết của đơn vị mình thì các phòng, đơn vị được giao xác minh đơn phải tham mưu lãnh đạo Sở ban hành thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo, đồng thời thông báo cho bộ phận Tiếp công dân biết đơn đã được thụ lý. Nếu đơn thư không thuộc trách nhiệm xác minh của đơn vị mình thì các phòng, đơn vị được giao xác minh đơn phải có văn bản trả lại đơn cho bộ phận Tiếp công dân để xử lý lại đơn thư.</p> <p>- Đối với đơn kiến nghị, phản ánh: Nếu đơn thư kiến nghị phản ánh thuộc lĩnh vực quản lý của Sở Tài nguyên và Môi trường thì phòng, ban chức năng có trách nhiệm tiếp nhận, tham mưu cho lãnh đạo Sở trả lời. Nếu không thuộc lĩnh vực quản lý của Sở thì trong thời hạn 03 ngày phải có văn bản trả lại đơn cho bộ phận tiếp nhận đơn từ văn thư cơ quan để xử lý chuyển đơn đến phòng, ban có trách nhiệm xem xét, giải quyết.</p>	<p>- Các phòng, ban chức năng</p>	<p>- Thông báo thụ lý đơn. - Văn bản trả lại đơn cho Bộ phận Tiếp công dân. - Văn bản trả lời của Sở Tài nguyên và Môi trường. - Văn bản trả lại đơn cho bộ phận tiếp nhận đơn của văn thư cơ quan. - Quyết định xác minh đơn.</p>
-----------	--	-----------------------------------	--

6. BIỂU MẪU

TT	Tên biểu mẫu	
1	BM.07.01	Mẫu số 01 Thông báo về việc từ chối tiếp công dân
2	BM.07.02	Mẫu số 02 Giấy biên nhận thông tin, tài liệu
3	BM.07.03	Mẫu 03 Sở tiếp công dân

SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN	Mã hiệu: QT.NB.07
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/11/2021

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1	Thành phần hồ sơ theo quy định
2	Các văn bản theo mục 6
Hồ sơ được lưu tại Bộ phận Tiếp công dân được lưu trữ theo quy định hiện hành.	