

SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG	QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN, THƯ	Mã hiệu: QT.NB.08
		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 CÀN LƯU

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



SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG	QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN, THƯ	Mã hiệu: QT.NB.08
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/11/2021

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình xử lý đơn thư quy định các bước và các yêu cầu trong việc tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân nhằm đảm bảo thủ tục tiếp nhận, xử lý đơn thư đúng quy định của pháp luật hiện hành.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với các cá nhân, tổ chức có đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận dưới các hình thức: Qua tiếp công dân, gửi qua dịch vụ bưu chính, các cơ quan, đơn vị chuyển đến;

Bộ phận tiếp công dân, Văn phòng Sở, các đơn vị trực thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN (căn cứ pháp lý)

- 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 điều của Luật Tiếp công dân;
- Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;
- Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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;
- 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

SỞ TNMT: Sở Tài nguyên và Môi trường

TTHC: Thủ tục hành chính

TC: Tố cáo

KN: Khiếu nại

XLĐ: Xử lý đơn

SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG	QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN, THƯ	Mã hiệu: QT.NB.08
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/11/2021

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Biểu mẫu/Kết quả
B1	<p>Tiếp nhận đơn</p> <p>Cán bộ tiếp công dân tiếp nhận đơn thư và vào sổ theo dõi, xử lý đơn</p>	Cán bộ tiếp dân	Sổ tiếp nhận và theo dõi xử lý đơn thư
B2	<p><i>Phân loại và xử lý đơn:</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 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 kèm theo quy trình này.</p> <p>Đơn khiếu nại do các cơ quan, tổ chức, đoàn thể từ Trung ương đến địa phương, tổ chức chính trị xã hội nghề nghiệp chuyển đến thì cán bộ xử lý đơn báo cáo Chánh thanh tra, trình lãnh đạo Sở có văn bản phúc đáp.</p> <p>Đơn khiếu nại đối với quyết định giải</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cán bộ tiếp dân - Chánh Thanh tra 	<p>Dự thảo văn bản theo các mẫu hành kèm theo quy trình này:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phiếu đề xuất thụ lý đơn (mẫu số 01-XLD) và văn bản giao xác minh đơn Văn bản báo cáo, đề xuất. - Văn bản trả lại đơn và hướng dẫn (mẫu 02-XLD) - Phiếu hướng dẫn (mẫu 02-XLD) - Phiếu đề xuất thụ lý đơn (mẫu 01-XLD) - Văn bản chuyển đơn tố cáo (mẫu số 03-XLD) - Văn bản đơn đốc giải quyết tố cáo - Văn bản chuyển đơn - Văn bản từ chối giải quyết tố cáo - Văn bản giải thích và trả lại đơn - Phiếu hướng dẫn (mẫu số 03-XLD) hoặc - Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh (mẫu số 04-XLD)

SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG	QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN, THƯ	Mã hiệu: QT.NB.08
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/11/2021

<p>quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại thì cán bộ xử lý đơn không thụ lý, không chuyển đơn mà hướng dẫn người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền. Trừ các trường hợp qua nghiên cứu, xem xét phát hiện việc giải quyết khiếu nại vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân thì cán bộ xử lý đơn phải báo cáo Chánh thanh tra và lãnh đạo Sở xem xét quyết định, theo quy định của pháp luật.</p> <p>Đơn không đủ điều kiện thụ lý, quy định tại điểm b, khoản 2 Điều 6 của Thông tư 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ, thì cán bộ tiếp nhận đơn lưu đơn.</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 đề 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 người 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 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 để 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</p>		<p>- Phiếu hướng dẫn (mẫu số 02-XLD)</p>
--	--	--

SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG	QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN, THƯ	Mã hiệu: QT.NB.08
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/11/2021

	<p>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 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 người 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 ủy 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>		
B3	<p>Trình ký và ban hành văn bản:</p> <p>Sau khi phân loại, xử lý đơn thư, trên cơ sở văn bản đã soạn thảo (<i>phiếu 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 báo cáo Chánh Thanh tra và trình lãnh đạo Sở Tài nguyên và Môi trường ký văn bản.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cán bộ xử lý - Chánh Thanh tra - Lãnh đạo Sở Tài nguyên và Môi trường 	<ul style="list-style-type: none"> - Các văn bản theo biểu mẫu

SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG	QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN, THƯ	Mã hiệu: QT.NB.08
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/11/2021

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 chuyên môn, đơn vị thuộc Sở để xem xét, giải quyết (đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết) hoặc gửi phiếu hướng dẫn, phiếu chuyên 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 chuyên môn - Đơn vị thuộc Sở 	<ul style="list-style-type: none"> - Biên bản giao nhận đơn - Các văn bản theo mẫu XLD
B5	<p>Phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở tiếp nhận, xử lý đơn thư được giao xác minh:</p> <p>- Đối với đơn khiếu nại, tố cáo:</p> <p>Nếu đơn thư thuộc trách nhiệm xác minh, giải quyết của đơn vị mình thì trong thời hạn 10 ngày, các phòng, đơn vị được giao xác minh đơn phải tham mưu lãnh đạo Sở Tài nguyên và Môi trường ban hành văn bản xác minh nội dung đơn và 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.</p> <p>Nếu đơn thư không thuộc trách nhiệm xác minh của đơn vị mình thì trong thời hạn 03 ngày, 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:</p> <p>Nếu đơn thư kiến nghị phản ánh thuộc lĩnh vực quản lý của đơn vị mình thì phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở có trách nhiệm tiếp nhận, tham mưu cho lãnh đạo Sở trả lời. Nếu không thuộc lĩnh vực quản lý của đơn vị mình 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, đơn vị khác có trách nhiệm xem xét, giải quyết.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - Quyết định xác minh đơn. thư cơ quan

SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG	QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN, THƯ	Mã hiệu: QT.NB.08
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/11/2021

6. BIỂU MẪU

TT	Ký hiệu	Tên biểu mẫu
1	01-XLĐ	Phiếu đề xuất thụ lý đơn - mẫu số 01-XLĐ
2	02-XLĐ	Phiếu hướng dẫn - mẫu số 02-XLĐ
3	03-XLĐ	Phiếu chuyển đơn tố cáo - mẫu số 03-XLĐ
4	04-XLĐ	Phiếu chuyển kiến nghị phản ánh - mẫu số 04-XLĐ
5	05-XLĐ	Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau - mẫu số

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1	Thành phần hồ sơ theo mục 5.2
2	Các văn bản theo mục 6