

UBND TỈNH THÁI NGUYÊN SỞ TÀI NGUYÊN & MT	QUY TRÌNH	QT- TTr- 02
	GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO CỦA TỒ CHỨC, CÔNG DÂN	Lần ban hành : 01
		Ngày hiệu lực: 01/11/2009
		Trang :1/8

Tên tài liệu: Quy trình giải quyết khiếu nại của công dân





Bảng theo dõi sửa đổi :

Lần sửa đổi	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi	Ghi chú

Phân phối:

Giám đốc Sở	1	Phòng Quản lý tài nguyên nước & KTTV	1
Các phó giám đốc	2	Phòng Đăng ký đất đai	1
Văn phòng	1	Phòng Quản lý tài nguyên khoáng sản	1
Phòng Quy hoạch-Kế hoạch	1	Văn phòng đăng ký QSD đất	1
Thanh tra sở	1		1

Phê duyệt:

Người viết	Nguyễn Việt Anh	Chức vụ	P. Chánh thanh tra	
Người kiểm tra	Nguyễn Thị Thơm	Chức vụ	Chánh thanh tra	
	Nguyễn Hồng Sơn	Chức vụ	P. Giám đốc Sở	
Người duyệt	Dương Văn Khanh	Chức vụ	Giám đốc Sở	



UBND TỈNH THÁI NGUYÊN	QUY TRÌNH	QT- TTr- 02
SỐ TÀI NGUYÊN & MT	GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO CỦA TỔ CHỨC, CÔNG DÂN	Lần ban hành : 01
		Ngày hiệu lực: 01/11/2009
		Trang :2/8

1. Mục đích

Sở TN&MT thiết lập, ban hành, duy trì và cải tiến quy trình giải quyết khiếu nại của Tổ chức và công dân để thống nhất các bước nội dung thực hiện công việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo nhằm :

- Thoả mãn nhu cầu mong đợi của Tổ chức và Công dân, khắc phục và phòng ngừa những sai sót xảy ra trong quá trình thực hiện dịch vụ hành chính công của Sở TN&MT.

- Nâng cao trách nhiệm của CBCC trong việc giải quyết công việc thuộc chức năng quản lý của Sở TN&MT .

2. Phạm vi áp dụng; Trách nhiệm và quyền hạn

2.1 Phạm vi áp dụng

Quy trình này được áp dụng trong các hoạt động quản lý chuyên môn nghiệp vụ của Sở TN&MT theo chức năng được giao và các khiếu nại của công dân do UBND tỉnh giao.

2.2 Trách nhiệm và quyền hạn

- Cán bộ công chức: nhận khiếu nại của công dân và ghi chép thành hồ sơ, báo cáo với trưởng phòng.

- Trưởng phòng: xem xét, đánh giá mức độ, cử cán bộ xác minh và đề xuất phương án giải quyết.

- Đại diện lãnh đạo: Phân công cho các phòng chuyên môn thuộc Sở để xác minh đơn thư, khiếu nại tố cáo thuộc lĩnh vực chuyên môn của từng phòng, quyết định phương án giải quyết, kiểm tra, đánh giá kết quả thực hiện và quyết định việc kết thúc giải quyết khiếu nại.

3. Định nghĩa - Thuật ngữ và các từ viết tắt

- Đại diện lãnh đạo: ĐDLĐ

- Hệ thống quản lý chất lượng: HT QLCL

- Cán bộ công chức : CBCC

- Quy trình: QT

UBND TỈNH THÁI NGUYÊN	QUY TRÌNH	QT- TTr- 02
SỞ TÀI NGUYÊN & MT	GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO CỦA TỔ CHỨC, CÔNG DÂN	Lần ban hành : 01
		Ngày hiệu lực: 01/11/2009
		Trang :3/8

- Biểu mẫu : BM
- Khiếu nại, tố cáo : KNTC
- Tài nguyên và Môi trường : TN&MT
- Giải quyết : GQ

4. Tài liệu liên quan và tài liệu tham khảo

- Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008

5. Nội dung

5.1 Lưu đồ: (Trang bên)

UBND TỈNH THÁI NGUYÊN SỞ TÀI NGUYÊN & MT	QUY TRÌNH	QT- TT1- 02
	GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO CỦA TỒ CHỨC, CÔNG DÂN	Lần ban hành : 01
		Ngày hiệu lực: 01/11/2009
		Trang :4/8

Trách nhiệm	Nội dung	Tài liệu liên quan
Bước 1 LE và CBCC các phòng chuyên môn liên quan	Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, ghi nhận thông tin	
Bước 2 LE Sở xử lý đơn thư và phân công cho phòng chuyên môn xác minh các nội dung liên quan đến đơn thư KNTC	Ghi chép thông tin	Theo mẫu quy định hiện hành
Bước 3 Trưởng phòng và CBCC các phòng liên quan	Tiếp xúc công dân để xác minh	Theo mẫu quy định hiện hành
	Xem xét cứ CV xác minh	Theo mẫu quy định hiện hành
Bước 4 Chuyên viên các phòng chuyên môn	CV xác minh, Đề xuất phương án giải quyết	Theo mẫu quy định hiện hành
Bước 5 Lãnh đạo	Duyệt P. án	
Bước 6 Văn thư, chuyên viên	Kết thúc GQ khiếu nại, lưu hồ sơ	Theo mẫu quy định hiện hành

UBND TỈNH THÁI NGUYÊN SỞ TÀI NGUYÊN & MT	QUY TRÌNH	QT- TT- 02
	GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO CỦA TỔ CHỨC, CÔNG DÂN	Lần ban hành : 01
		Ngày hiệu lực: 01/11/2009
		Trang :5/8

5.2 Mô tả nội dung các bước

Bước	Hành động	Trách nhiệm	Mục đích	Tần suất	Làm theo tài liệu
1	- Nhận các khiếu nại, tố cáo từ công dân, Các khiếu nại, tố cáo của công dân có thể bằng văn bản, Fax, Email, từ công văn giao việc của UBND tỉnh ...	- Lãnh đạo và Trưởng các phòng và CBCC chịu trách nhiệm tiếp nhận.	Đảm bảo thực hiện đúng cam kết của lãnh đạo.		Không
2	- Ghi chép các thông tin nhận được vào biểu mẫu - Ghi chép vào nhật ký theo dõi giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân - Báo cáo LD Sở giao nhiệm vụ cho các phòng chuyên môn xác minh theo nội dung đơn thư KNTC thuộc chức năng quản lý nhà nước của phòng chuyên môn. Những nội dung khiếu nại, tố cáo liên quan đến chức năng nhiệm vụ của nhiều phòng chuyên môn thì giao cho Thanh tra Sở phối hợp với các phòng liên quan xác minh. - Trường các phòng chuyên môn có trách	Thanh tra Sở, các phòng chuyên môn và CBCC thực hiện .	Xác định nội dung khiếu nại, tố cáo của công dân	Ngay sau khi nhận được khiếu nại, tố cáo của công dân.	Theo mẫu quy định hiện hành

UBND TỈNH THÁI NGUYÊN SỞ TÀI NGUYÊN & MT	QUY TRÌNH	QT- TTr- 02
	GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO CỦA TỒ CHỨC, CÔNG DÂN	Lần ban hành : 01
		Ngày hiệu lực: 01/11/2009
		Trang :6/8

	nhiệm tham mưu cho Lãnh đạo Sở ra quyết định thụ lý đơn theo quy định.				
3	<ul style="list-style-type: none"> - Cử cán bộ xác minh nguyên nhân. - Tiếp xúc với công dân và các đối tượng có liên quan để xác minh và nắm các yêu cầu của công dân. + Xác minh rõ nội dung khiếu nại, tố cáo + Xác định mức độ khiếu nại, tố cáo; tùy từng trường hợp mà Trưởng các bộ phận có thể tự đánh giá hoặc tham khảo các ý kiến của Trưởng bộ phận khác. - Nếu mức độ khiếu nại, tố cáo trầm trọng thì ĐDLĐ chủ trì và cử trưởng phòng liên quan xác minh nguyên nhân. 	Trưởng các phòng và CBCC các phòng liên quan	Để xác minh sự việc nội dung khiếu nại, tố cáo của công dân đã phân ảnh và đánh giá mức độ khiếu nại.	Ngay sau khi nhận phiếu ghi chép về khiếu nại của công dân.	Theo mẫu quy định hiện hành

UBND TỈNH THÁI NGUYÊN SỞ TÀI NGUYÊN & MT	QUY TRÌNH	QT- TTr- 02
	GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO CỦA TỒ CHỨC, CÔNG DÂN	Lần ban hành : 01
		Ngày hiệu lực: 01/11/2009
		Trang : 7/8

4.	<p>- Đề xuất phương án giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.</p> <p>+ Nếu nguyên nhân do Sở gây ra thì đề xuất phương án giải quyết hủy bỏ hoặc giải quyết lại.</p> <p>+ Nếu nguyên nhân không phải do Sở gây ra thì xác định nguyên nhân và bản cách khắc phục đối với các đối tượng có liên quan</p> <p>Xác định các phương án giải quyết</p> <p>- Báo cáo ĐDLĐ duyệt biện pháp giải quyết theo quy định của pháp luật.</p> <p>Sau đó gửi phiếu ghi chép và giải quyết khiếu nại, tố cáo đến đại diện Ban ISO để theo dõi việc giải quyết khiếu nại, tố cáo.</p>	<p>- Trưởng bộ phận được cử xác minh.</p> <p>Lãnh đạo Sở, Trưởng các bộ phận</p>	<p>Xác định nguyên nhân chính gây ra khiếu nại, tố cáo có do Sở gây ra hay không.</p> <p>Giải quyết khiếu nại, tố cáo có hiệu quả đúng theo quy định của pháp luật.</p>	<p>Sau khi đã đánh giá được mức độ khiếu nại, tố cáo</p>	<p>Theo mẫu quy định hiện hành</p> <p>Theo mẫu quy định hiện hành</p>
5	<p>- Trường hợp thuộc thẩm quyền Lãnh đạo Sở ra quyết định giải quyết theo quy định của pháp luật.</p> <p>- Trường hợp thuộc thẩm quyền của UBND tỉnh, LĐ Sở báo cáo UBND tỉnh ra quyết định giải quyết theo quy định của pháp luật.</p>	ĐDLĐ	<p>Giải quyết có hiệu quả khiếu nại, tố cáo của công dân.</p>	<p>Sau khi điều tra và có biện pháp giải quyết.</p>	<p>Theo mẫu quy định hiện hành</p>

UBND TỈNH THÁI NGUYÊN SỞ TÀI NGUYÊN & MT	QUY TRÌNH	QT- TTtr- 02
	GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO CỦA TỔ CHỨC, CÔNG DÂN	Lần ban hành : 01
		Ngày hiệu lực: 01/11/2009
		Trang :8/8

6	<p>Kết thúc giải quyết khiếu nại, tố cáo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quyết định giải quyết khiếu nại (hoặc Kết luận về việc tố cáo) - Gửi thông báo cho người khiếu nại, tố cáo biết kết quả hoàn thành việc xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo theo quy định. - Lưu hồ sơ theo quy định. 	ĐDLĐ	<p>Thoả mãn khiếu nại, tố cáo của công dân và đưa ra trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo nhằm cải tiến hệ thống quản lý.</p>	Ghi vào nhật ký theo dõi giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.
---	--	------	--	---

6. Hồ sơ lưu

Lưu tất cả biểu mẫu kết quả theo quy định.

7. Biểu mẫu và tài liệu kèm theo

1. Ghi chép và giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân	Theo mẫu quy định hiện hành
2. Nhật ký theo dõi giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân	Theo mẫu quy định hiện hành