

Số: /QĐ-SXD

Quảng Ngãi, ngày tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Sở Xây dựng tỉnh Quảng Ngãi

GIÁM ĐỐC SỞ XÂY DỰNG TỈNH QUẢNG NGÃI

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số Điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

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

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

Căn cứ Quyết định số 10/2025/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Xây dựng tỉnh Quảng Ngãi;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Sở.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Sở Xây dựng tỉnh Quảng Ngãi.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 129/QĐ-SXD ngày 24 tháng 3 năm 2025 của Sở Xây dựng tỉnh Quảng Ngãi ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại Sở Xây dựng Quảng Ngãi.

Điều 3. Chánh Văn phòng Sở; Trưởng các phòng chuyên môn, nghiệp vụ; Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh (b/c);
- Thanh tra tỉnh;
- Ban Tiếp công dân tỉnh;
- GD, các PGĐ Sở;
- Trang TTĐT Sở;
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Phúc Nhân

QUY CHẾ

**Tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo,
kiến nghị, phản ánh tại Sở Xây dựng tỉnh Quảng Ngãi**
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SXD ngày tháng 7 năm 2025
của Sở Xây dựng tỉnh Quảng Ngãi)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

- Quy chế này quy định việc tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Sở Xây dựng tỉnh Quảng Ngãi.
- Quy chế này được áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia trực tiếp hoặc có liên quan đến quá trình tiếp nhận, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Sở Xây dựng tỉnh Quảng Ngãi.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

- 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 Giám đốc Sở Xây dựng để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân của cơ quan Sở Xây dựng phải được tiến hành tại phòng Tiếp công dân của Sở Xây dựng.
- Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
- Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- Trách nhiệm tiếp công dân
 - Giám đốc Sở Xây dựng thực hiện tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân, trường hợp bận công việc quan trọng thì sẽ ủy quyền cho một Phó Giám đốc Sở trực tiếp tiếp công dân định kỳ.

b) Giám đốc Sở quyết định phân công công chức thuộc Văn phòng Sở tiếp công dân thường xuyên; lập sổ theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định.

c) Các phòng, đơn vị thuộc Sở và các tổ chức, cá nhân có liên quan có nghĩa vụ tiếp công dân khi được đề nghị, yêu cầu.

2. Trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, các phòng, đơn vị thuộc Sở có trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết kịp thời, đúng pháp luật khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực quản lý được giao; xử lý nghiêm minh người có hành vi vi phạm; áp dụng biện pháp cần thiết nhằm ngăn chặn thiệt hại có thể xảy ra; bảo đảm quyết định giải quyết được thi hành nghiêm và chịu trách nhiệm trước pháp luật về quyết định của mình.

3. Người có trách nhiệm tiếp công dân, xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà không giải quyết hoặc giải quyết nhưng thiếu trách nhiệm hay cố tình giải quyết trái pháp luật thì bị xử lý theo quy định của pháp luật và phải bồi thường thiệt hại về quyết định hành chính và hành vi hành chính do mình gây ra.

Điều 5. Địa điểm và thời gian tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân

Địa điểm tiếp công dân thường xuyên, định kỳ hoặc đột xuất của Sở Xây dựng đặt tại phòng Tiếp công dân thuộc Trụ sở Sở Xây dựng tỉnh Quảng Ngãi (số 39 đường Hai Bà Trưng, phường Nghĩa Lộ, tỉnh Quảng Ngãi).

Tại phòng Tiếp công dân phải niêm yết công khai lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân, trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân theo Quy chế này.

2. Thời gian tiếp công dân

- Tiếp công dân định kỳ vào ngày 10 hàng tháng (nếu trùng vào các ngày nghỉ theo quy định thì sẽ chuyển sang tiếp công dân vào ngày làm việc tiếp theo).

- Thực hiện tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân.

- Tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần (*trừ các ngày nghỉ, lễ, Tết theo quy định*).

- Thời gian:

+ Buổi sáng: Từ 8 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút.

+ Buổi chiều: Từ 14 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

Điều 6. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.
3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.
5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.
7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.
8. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Chương II

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:
 - a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
 - b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
 - c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
 - d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
 - đ) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;
 - e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.
2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:
 - a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
 - b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
 - c) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận

những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;

d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

đ) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 8. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

1. Người tiếp công dân được từ chối tiếp khi công dân vi phạm các quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân.

2. Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân thì Giám đốc Sở ra Thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

Chương III

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN, TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 10. Đón tiếp công dân và xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp và thực hiện như sau:

1. Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

2. Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

Điều 11. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

2. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

4. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

5. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

Điều 12. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực

hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Xây dựng thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị thuộc Sở Xây dựng mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân tiếp nhận đơn và báo cáo Giám đốc Sở Nội vụ chỉ đạo các cơ quan, đơn vị thuộc Sở có thẩm quyền giải quyết

3. Ý kiến trình bày nội dung hoặc đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở xây dựng thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo Giám đốc Sở Xây dựng xem xét, giải quyết theo thẩm quyền.

Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

Điều 13. Trình tự tiếp công dân của Giám đốc Sở Xây dựng

1. Văn phòng Sở tham mưu Giám đốc Sở Xây dựng tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định.

2. Chánh Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với Trưởng các phòng, đơn vị có liên quan thuộc Sở chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, báo cáo cho người chủ trì tiếp công dân trước khi bắt đầu việc tiếp công dân và phân công công chức giúp việc gọi công dân theo thứ tự đã đăng ký, kiểm tra giấy tờ tùy thân, báo cáo cho người chủ trì về họ tên, địa chỉ, tóm tắt nội dung yêu cầu chủ yếu của công dân.

3. Công dân trình bày và cung cấp tài liệu để làm rõ thêm nội dung, yêu cầu của mình.

4. Người chủ trì tiếp công dân điều hành việc hỏi, đáp và đề nghị các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan tham gia trao đổi về các nội dung liên quan đến yêu cầu của công dân.

5. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Xây dựng thì người chủ trì tiếp công dân phải trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

6. Kết thúc việc tiếp công dân, người chủ trì tiếp công dân ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

7. Việc tiếp công dân của Giám đốc Sở Xây dựng phải được công chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân và được lưu tại nơi tiếp công dân.

Điều 14. Trách nhiệm của Văn phòng Sở và các phòng chuyên môn, nghiệp vụ, đơn vị thuộc Sở Xây dựng trong công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Về công tác tiếp dân

- Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn, nghiệp vụ, đơn vị thuộc Sở Xây dựng giúp Giám đốc Sở Xây dựng tổ chức tiếp công dân định kỳ hoặc tiếp công dân đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân.

- Trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở Xây dựng khi được mời đến dự buổi tiếp công dân của Giám đốc Sở Xây dựng phải chuẩn bị những nội dung có liên quan và trực tiếp tham gia. Trường hợp có lý do chính đáng thì cử cấp phó đi thay nhưng phải ủy quyền và chịu trách nhiệm trước Giám đốc Sở Xây dựng về những nội dung ủy quyền.

2. Về tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh: Các phòng, đơn vị thuộc Sở Xây dựng tiếp nhận đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh trong lĩnh vực quản lý được giao để xem xét, tham mưu xử lý kịp thời theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 15. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, Văn phòng Sở phối hợp với phòng chuyên môn, nghiệp vụ, đơn vị được giao xử lý đơn tham mưu Giám đốc Sở trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

- Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết.
- Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.
- Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Xây dựng hoặc không đủ điều kiện thụ lý.
- Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

Chương IV
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 16. Chế độ báo cáo

Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị thuộc Sở Xây dựng báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh định kỳ hoặc đột xuất theo quy định.

Điều 17. Khen thưởng và kỷ luật

1. Công chức, phòng, đơn vị thuộc Sở Xây dựng có thành tích trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được biểu dương, khen thưởng theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp công chức, phòng, đơn vị thuộc Sở Xây dựng vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Tổ chức thực hiện

1. Giám đốc Sở, các Phó Giám đốc Sở, Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các chuyên môn, nghiệp vụ, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Sở có trách nhiệm triển khai thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc những vấn đề mới phát sinh, đề nghị các đơn vị thuộc Sở Xây dựng phản ánh kịp thời về Văn phòng Sở để tổng hợp ý kiến, báo cáo Giám đốc Sở sửa đổi, bổ sung Quy chế này phù hợp với quy định pháp luật và tình hình thực tế./.