

Số: **1155**/QĐ-BXD

Hà Nội, ngày **25** tháng **7** năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của Bộ Xây dựng

BỘ TRƯỞNG BỘ XÂY DỰNG

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

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

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 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 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 33/2025/NĐ-CP ngày 25 tháng 02 năm 2025 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Xây dựng;

Căn cứ 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;

Căn cứ 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;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Bộ Xây dựng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế tiếp công dân của Bộ Xây dựng”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Bộ, Vụ trưởng các Vụ thuộc Bộ, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra Chính phủ;
- Các Thứ trưởng;
- Lưu: VT, VP (PCTN).



Trần Hồng Minh



QUY CHẾ

Tiếp công dân của Bộ Xây dựng

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 153 QĐ-BXD ngày 25 tháng 7 năm 2025
của Bộ trưởng Bộ Xây dựng)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Bộ Xây dựng. Việc tiếp đại diện của cơ quan, tổ chức đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện như đối với tiếp công dân.

2. Quy chế này áp dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức và các đơn vị thuộc Bộ Xây dựng có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân hoặc được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân về các vấn đề thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ trưởng Bộ Xây dựng và Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3. Trách nhiệm tiếp công dân

1. Cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân, bao gồm:

a) Bộ Xây dựng;

b) Cục Kinh tế - Quản lý đầu tư xây dựng, Cục Giám định nhà nước về chất lượng công trình xây dựng, Cục Phát triển đô thị, Cục Kết cấu hạ tầng xây dựng, Cục Quản lý nhà và thị trường bất động sản, Cục Đường bộ Việt Nam, Cục Hàng hải và Đường thủy Việt Nam, Cục Đường sắt Việt Nam, Cục Hàng không Việt Nam, Cục Đăng kiểm Việt Nam, Cục Y tế giao thông vận tải;

c) Các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Bộ Xây dựng.

2. Các đơn vị thuộc Bộ không thuộc điểm b và điểm c khoản 1 Điều này có nghĩa vụ tiếp công dân theo yêu cầu của Bộ Xây dựng.

Điều 4. Việc tổ chức tiếp công dân thường xuyên của Bộ Xây dựng

1. Việc tổ chức tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân của Bộ Xây dựng được quy định như sau:

a) Văn phòng Bộ giúp Bộ trưởng tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại Địa điểm tiếp công dân của Bộ Xây dựng; chủ trì tổ chức, phối hợp với các đơn vị thuộc Bộ trong việc tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật;

b) Tùy tình hình thực tế và theo yêu cầu công tác, các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Xây dựng có trụ sở tại Bộ Xây dựng có trách nhiệm cử công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại Địa điểm tiếp công dân của Bộ Xây dựng để tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi quản lý của đơn vị mình.

2. Các cơ quan, đơn vị không thuộc khoản 1 Điều này có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Bộ trưởng tiếp công dân

1. Bộ trưởng trực tiếp hoặc tùy theo nội dung phân công Thứ trưởng tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ Hai tuần cuối cùng hàng tháng tại Địa điểm tiếp công dân của Bộ Xây dựng; trong trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ của Bộ trưởng hoặc Thứ trưởng được phân công trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố vì lý do khách quan thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác.

2. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tháng, Bộ trưởng trực tiếp hoặc tùy theo nội dung phân công Thứ trưởng tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

Điều 6. Thủ trưởng đơn vị thuộc Bộ tiếp công dân

1. Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ ít nhất một ngày trong tháng theo quy định.

2. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ có trách nhiệm tiếp công dân đột xuất trong trường hợp cần thiết hoặc theo chỉ đạo của Bộ trưởng.

Điều 7. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân

1. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân là công chức, viên chức thuộc biên chế của các đơn vị thuộc Bộ có đủ tiêu chuẩn theo Khoản 1 Điều 34 Luật Tiếp công dân, được Thủ trưởng các đơn vị giao làm nhiệm vụ tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân (sau đây gọi chung là người tiếp công dân).

2. Người tiếp công dân gồm:

a) Người tiếp công dân thường xuyên;

b) Người tiếp công dân khi được giao.

Điều 8. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được thực hiện tại Địa điểm tiếp công dân, trong giờ hành chính, trừ trường hợp đột xuất do người có thẩm quyền quyết định.

2. Địa điểm tiếp công dân của Bộ Xây dựng được đặt tại Trụ sở Cơ quan Bộ Xây dựng, địa chỉ: Số 37 Lê Đại Hành, phường Hai Bà Trưng, thành phố Hà Nội.

3. Các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Xây dựng có trụ sở tại Bộ Xây dựng có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân của Bộ Xây dựng; các cơ quan,

đơn vị không có trụ sở tại Bộ Xây dựng có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân của cơ quan, đơn vị mình theo quy định của pháp luật.

4. Địa điểm tiếp công dân được đặt tại trụ sở của cơ quan, đơn vị, phải được bố trí tại vị trí thuận tiện, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi. Văn phòng Bộ bảo đảm cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết cho Địa điểm tiếp công dân của Bộ Xây dựng theo quy định.

5. Tại Địa điểm tiếp công dân, phải niêm yết Nội quy tiếp công dân, Lịch tiếp công dân, hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin theo quy định.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA THỦ TRƯỞNG CÁC ĐƠN VỊ THUỘC BỘ VÀ CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Trách nhiệm của các đơn vị, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ

1. Trong việc tiếp công dân, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ có trách nhiệm theo quy định tại điểm h khoản 1, khoản 2 Điều 10 và Điều 12 Quy chế này.

2. Trong việc tiếp công dân định kỳ của Bộ trưởng:

a) Văn phòng Bộ có trách nhiệm niêm yết công khai lịch tiếp công dân định kỳ hàng tháng của Bộ trưởng tại Địa điểm tiếp công dân của Bộ; chủ trì, phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin thông báo về lịch tiếp công dân của Bộ trưởng trên Cổng thông tin điện tử của Bộ; bảo đảm an ninh trật tự tại Địa điểm tiếp công dân;

b) Văn phòng Bộ chủ trì, phối hợp với các đơn vị thuộc Bộ chuẩn bị kế hoạch, nội dung phục vụ buổi tiếp công dân của Bộ trưởng, báo cáo Bộ trưởng xem xét, chỉ đạo;

c) Các đơn vị thuộc Bộ đang giải quyết các vụ việc Bộ trưởng dự kiến tiếp công dân có trách nhiệm chủ động chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu phục vụ buổi tiếp công dân của Bộ trưởng; phối hợp với Văn phòng Bộ chuẩn bị kế hoạch buổi tiếp công dân của Bộ trưởng;

d) Khi Bộ trưởng tiếp công dân, Chánh Văn phòng Bộ, Thủ trưởng đơn vị thuộc Bộ phụ trách lĩnh vực công tác có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, đại diện các đơn vị khác có liên quan theo yêu cầu của Bộ trưởng có trách nhiệm cùng dự.

3. Văn phòng Bộ có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các đơn vị thuộc Bộ có liên quan tổ chức buổi tiếp công dân đột xuất của Bộ trưởng.

Điều 10. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân thường xuyên

1. Người tiếp công dân thường xuyên có nhiệm vụ:

a) Là đầu mối tiếp xúc để nắm rõ mục đích, yêu cầu, nguyện vọng của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, ghi vào sổ theo dõi tiếp công dân theo quy định; thực hiện việc điều phối hoạt động tiếp công dân của các đơn vị thuộc Bộ tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân;

b) 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;

c) Hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định. Trong trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày trực tiếp, người tiếp công dân thường xuyên ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do họ trình bày, nội dung nào chưa rõ thì đề nghị họ 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;

d) Hướng dẫn công dân cử đại diện trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung;

đ) Hướng dẫn công dân viết thành đơn có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh riêng trong trường hợp đơn có nhiều nội dung; thông tin về tình hình xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

e) Thông báo cho Thủ trưởng đơn vị thuộc Bộ tiếp công dân hoặc cử công chức tiếp công dân khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ của đơn vị đó trong trường hợp vượt quá khả năng hướng dẫn, giải thích của mình;

g) Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo trừ khi người tố cáo đồng ý công khai; không được tiết lộ những thông tin có hại cho người tố cáo; áp dụng hoặc báo cáo người có thẩm quyền áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo theo quy định của pháp luật;

h) Tổng hợp, báo cáo các trường hợp công dân đề nghị Bộ trưởng tiếp;

i) Lập Giấy biên nhận theo mẫu thành 02 bản, ghi lại tên các thông tin, tài liệu, bằng chứng đã nhận, tình trạng thông tin, tài liệu, bằng chứng và đề nghị người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ký vào Giấy biên nhận, giao 01 bản cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, 01 bản đưa vào hồ sơ (riêng trường hợp tiếp nhận tố cáo, Giấy biên nhận được lập thêm 01 bản để người tiếp công dân lưu); báo cáo Thủ trưởng đơn vị mình để xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật;

k) Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp thì báo cáo Lãnh đạo đơn vị để xem xét, giải quyết theo quy định;

1) Theo dõi, thống kê, tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp công dân.

2. Người tiếp công dân thường xuyên có quyền:

a) Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) theo quy định của pháp luật;

b) Yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và giấy ủy quyền khiếu nại trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại;

c) Yêu cầu công dân trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong trường hợp họ không có đơn; đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn nhưng nội dung chưa rõ, còn thiếu nếu đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ; yêu cầu công dân cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc;

d) Từ chối tiếp nhận những nội dung mà công dân đến khiếu nại không thuộc

thẩm quyền quản lý nhà nước của Bộ Xây dựng, đồng thời hướng dẫn công dân khiếu nại đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật;

đ) Từ chối tiếp những người đến Địa điểm tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân;

e) Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; đề nghị Bảo vệ cơ quan Bộ Xây dựng có biện pháp giữ gìn an ninh, trật tự tại Địa điểm tiếp công dân và bảo đảm an toàn cho công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, nếu cần thiết lập biên bản về việc vi phạm, đồng thời báo cáo ngay Lãnh đạo đơn vị để phối hợp chỉ đạo kịp thời và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân khi được giao

1. Người tiếp công dân khi được giao có nhiệm vụ:

a) Tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi được giao;

b) Lắng nghe, giải thích, hướng dẫn, ghi chép đầy đủ nội dung tiếp công dân theo quy định;

c) Đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị mình thì báo cáo Thủ trưởng đơn vị mình để xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật;

d) Tổng hợp, báo cáo các trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi được giao;

đ) Các nhiệm vụ quy định tại các điểm c, d, đ, h và k khoản 1 Điều 10 Quy chế này.

2. Người tiếp công dân khi được giao có các quyền quy định tại các Điểm a, b, c, đ và e khoản 2 Điều 10 Quy chế này.

Điều 12. Trang phục, thái độ của người tiếp công dân

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

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

Chương IV

TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ

NỘI DUNG KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 13. Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào Sổ tiếp công dân. Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân

đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

3. Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 14. Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh

1. Văn phòng Bộ là đầu mối tiếp nhận, phân loại đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh được gửi đến Bộ Xây dựng.

2. Xử lý đơn:

a) Đối với đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ trưởng, Văn phòng Bộ chủ trì tham mưu giải quyết theo quy định.

b) Đối với đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ trưởng hoặc các đơn vị thuộc Bộ, Văn phòng Bộ chuyển cho các cơ quan, đơn vị theo phạm vi, lĩnh vực tham mưu, quản lý để giải quyết. Trường hợp không xác định được cơ quan có trách nhiệm giải quyết hoặc nội dung kiến nghị, phản ánh phức tạp, liên quan trực tiếp đến cấp phó trở lên của cơ quan, đơn vị, tổ chức thuộc Bộ thì báo cáo, đề xuất Bộ trưởng xem xét quyết định.

c) Chánh Văn phòng Bộ quyết định xử lý lưu đơn, chuyển đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ trưởng đến các cơ quan, đơn vị có liên quan để giải quyết theo quy định.

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, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc báo cáo người có thẩm quyền thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

1. Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết;
2. 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;
3. Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý;
4. 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 V

**MỐI QUAN HỆ GIỮA CÁC ĐƠN VỊ THUỘC BỘ
TRONG VIỆC TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 16. Quan hệ giữa người tiếp công dân thường xuyên với các đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân

1. Đối với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị nào thì người tiếp công dân thường xuyên kịp thời thông báo qua điện thoại hoặc bằng văn bản cho Thủ trưởng đơn vị đó để tiếp công dân.

2. Khi nhận được thông báo của người tiếp công dân thường xuyên thuộc Văn phòng Bộ, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ phải trực tiếp hoặc cử công chức của đơn vị mình kịp thời thực hiện việc tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

3. Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo hoặc có liên quan có trách nhiệm cung cấp đầu mối tiếp công dân (nếu có) cho Văn phòng Bộ để người tiếp công dân thường xuyên chủ động, kịp thời liên hệ trong công tác tiếp công dân.

Điều 17. Quan hệ giữa Chánh Văn phòng Bộ với Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ

1. Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị nào thì Thủ trưởng đơn vị đó có trách nhiệm phối hợp với Chánh Văn phòng Bộ tham gia bàn biện pháp giải quyết.

2. Khi nhận được thông báo tiếp công dân của người tiếp công dân thường xuyên, nếu Thủ trưởng đơn vị thuộc Bộ không thực hiện thì người tiếp công dân thường xuyên báo cáo Chánh Văn phòng Bộ để đôn đốc Thủ trưởng đơn vị đó tiếp công dân hoặc phân công công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân.

3. Nếu nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân liên quan đến các lĩnh vực quản lý nhà nước của nhiều đơn vị thuộc Bộ thì phòng Giải quyết khiếu nại tố cáo tham mưu Chánh Văn phòng Bộ tiếp công dân và phối hợp các đơn vị có liên quan báo cáo Bộ trưởng để xem xét chỉ đạo.

Chương VI TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Trách nhiệm của Chánh Văn phòng Bộ và Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ

1. Chánh Văn phòng Bộ giúp Bộ trưởng quản lý công tác tiếp công dân của Bộ Xây dựng; chủ trì, phối hợp với Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ tổ chức việc tiếp công dân; theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ trong phạm vi trách nhiệm của mình có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Quy chế này, phối hợp với Chánh Văn phòng Bộ trong công tác tiếp công dân tại Bộ Xây dựng; định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, năm hoặc đột xuất báo cáo bằng văn bản qua Văn phòng Bộ về kết quả công tác tiếp công dân của đơn vị để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

3. Các cơ quan, đơn vị quy định tại Điểm b và Điểm c Khoản 1 Điều 3 Quy chế này có trụ sở tại Bộ Xây dựng nhưng do đặc thù, cần thiết có nội quy, quy chế tiếp công dân riêng của cơ quan, đơn vị mình thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị đó phải báo cáo Bộ trưởng để ban hành nội quy, quy chế theo quy định của pháp luật và phù hợp với Quy chế này.

4. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị quy định tại điểm b và điểm c khoản 1 Điều 3 Quy chế này không có trụ sở tại Bộ Xây dựng có trách nhiệm ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân và tổ chức tiếp công dân tại cơ quan, đơn vị mình theo quy định của pháp luật và phù hợp với Quy chế này.

Điều 19. Khen thưởng và xử lý vi phạm

Cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức thuộc Bộ Xây dựng và các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời; nếu vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật./.
