BỘ XÂY DỰNG
***

QUY TRÌNH
XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH

Mã số : QT.VP.12

Lần ban hành : 02

Ngày ban hành : Năm 2026

	SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
Chức vụ	**Chuyên viên Phòng KSTTHC**	**Phó Chánh Văn phòng**	**Thứ trưởng**
Chữ ký			
Họ và tên	**Nguyễn Thị Mai Phương**	**Ma Thị Luận**	**Nguyễn Xuân Sang**

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang/Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần sửa đổi	Ngày sửa đổi
Bổ sung, thay thế	Trang 3, Phần III. Căn cứ pháp lý	- Bổ sung Nghị định số 354/2026/NĐ-CP ngày 11/9/2026 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 33/2025/NĐ-CP ngày 25/02/2025 của Chính phủ; - Thay thế Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ và các Nghị định sửa đổi bằng Nghị định số 385/2026/NĐ-CP ngày 09/10/2026 của Chính phủ. - Thay thế Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ bằng Quyết định số 29/2026/QĐ-TTg ngày 04/6/2026 của Thủ tướng Chính phủ.	01	2026

I. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất trình tự, trách nhiệm các cơ quan, đơn vị trong việc xử lý phản ánh - kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính; bảo đảm việc giải quyết kịp thời, đúng quy định pháp luật.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với các Vụ, Cục, Trung tâm Công nghệ thông tin và Văn phòng Bộ Xây dựng trong việc xử lý phản ánh - kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

III. CĂN CỨ PHÁP LÝ

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

- Nghị định số 354/2026/NĐ-CP ngày 11/9/2026 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 33/2025/NĐ-CP ngày 25/02/2025 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Xây dựng;

- Nghị định số 385/2026/NĐ-CP ngày 09/10/2026 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

- Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính;

- Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng - Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ Hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

- Quyết định số 29/2026/QĐ-TTg ngày 04/6/2026 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia;

- Quyết định số 1635/QĐ-BXD ngày 30/9/2025 của Bộ trưởng Bộ Xây dựng ban hành Quy chế tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính và công bố, công khai thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của Bộ Xây dựng.

IV. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ VIẾT TẮT

4.1. Thuật ngữ, định nghĩa

- Không có.

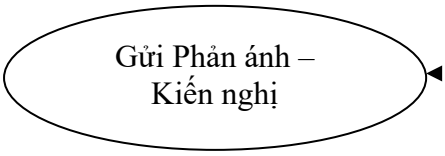
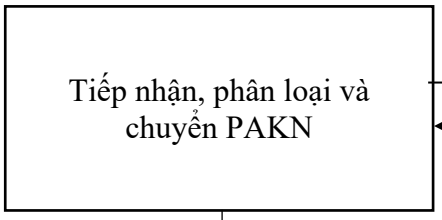
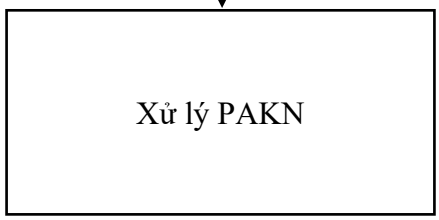
4.2. Chữ viết tắt

- Phản ánh – Kiến nghị: PAKN;

- Cổng Dịch vụ công quốc gia: Cổng DVCQG.

V. NỘI DUNG

5.1. Sơ đồ quá trình xử lý phản ánh - kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính

Người thực hiện	Quá trình thực hiện	Mô tả, Biểu mẫu
Tổ chức, cá nhân		5.1 Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh - kiến nghị về quy định hành chính, công bố, công khai TTHC
Công chức được giao theo dõi PAKN (Văn phòng Bộ)		5.2 Công chức được giao theo dõi PAKN thực hiện tiếp nhận, phân loại, chuyển PAKN: - Trường hợp đúng quy định: chuyển PAKN đến các cơ quan, đơn vị có liên quan; - Trường hợp không đáp ứng được yêu cầu hoặc chưa rõ nội dung: thông báo cho tổ chức, cá nhân (*Quay lại bước 5.1*)
Cơ quan, đơn vị xử lý PAKN		5.3 Cơ quan, đơn vị nghiên cứu, xử lý PAKN: - Trường hợp đơn vị thuộc Bộ nhận được phản ánh, kiến nghị và nghiên cứu thấy không có nội dung thuộc thẩm quyền xử lý của đơn vị mình, trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, đơn vị thông báo cho Văn phòng Bộ để chuyển lại phản ánh, kiến nghị tới cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý (Quay lại bước 5.2). - Trường hợp có nội dung thuộc thẩm quyền đơn vị: nghiên cứu xử lý PAKN, gửi Văn phòng Bộ để tổng hợp, cập nhật trên Hệ thống thông tin theo quy định. Thời hạn xử lý phản ánh, kiến nghị 15 ngày làm việc, kể từ ngày Văn phòng Bộ nhận được phản ánh,

Người thực hiện	Quá trình thực hiện	Mô tả, Biểu mẫu
		kiến nghị. Trường hợp hết thời hạn này mà chưa xử lý xong, định kỳ cứ sau 05 ngày làm việc đơn vị chủ trì xử lý phản ánh, kiến nghị gửi thông tin cho Văn phòng Bộ để cập nhật trên Hệ thống thông tin.
Công chức được giao theo dõi PAKN (Văn phòng Bộ), Đơn vị chủ trì xử lý phản ánh, kiến nghị	Thông báo kết quả xử lý PAKN cho cá nhân, tổ chức; cập nhật, công khai PAKN	5.4 - Đơn vị chủ trì xử lý phản ánh, kiến nghị thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị, đồng thời cập nhật văn bản trả lời phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Cổng DVCQG. - Văn phòng Bộ có trách nhiệm công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Cổng DVCQG.

5.2. Mô tả các bước quy trình

Bước	Tên bước	Mô tả	Đối tượng thực hiện
5.1	Gửi PAKN về quy định hành chính, công bố, công khai TTHC	Tổ chức, cá nhân về quy định hành chính, công bố, công khai TTHC (bao gồm thủ tục hành chính liên quan đến người dân, doanh nghiệp và thủ tục hành chính nội bộ) thuộc phạm vi quản lý của Bộ Xây dựng	Tổ chức, cá nhân
5.2	Tiếp nhận, phân loại và chuyển PAKN	Công chức được giao tiếp nhận PAKN thực hiện tiếp nhận, phân loại, chuyển PAKN: - Đối với phản ánh, kiến nghị không đáp ứng các yêu cầu, trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, Văn phòng Bộ gửi thông báo cho cá nhân, tổ chức về việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do, đồng thời đăng tải, cập nhật trên Hệ thống thông tin. - Đối với phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung theo quy định, trong thời hạn 02	Công chức được giao tiếp nhận PAKN (Văn phòng Bộ)

Bước	Tên bước	Mô tả	Đối tượng thực hiện
		ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, Văn phòng Bộ gửi thông báo đề nghị cá nhân, tổ chức bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị, đồng thời đăng tải, cập nhật trên Hệ thống thông tin. - Đối với phản ánh, kiến nghị về vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, trong thời hạn 02 ngày làm việc, Văn phòng Bộ chuyển phản ánh, kiến nghị tới đơn vị thuộc Bộ có thẩm quyền xử lý theo đúng quy định pháp luật, đồng thời đăng tải, cập nhật trên Hệ thống thông tin. - Đối với phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý của Bộ Xây dựng, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, Văn phòng Bộ chuyển phản ánh, kiến nghị tới cơ quan có thẩm quyền xử lý, đồng thời đăng tải, cập nhật trên Hệ thống thông tin. - Đối với phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền xử lý của Bộ Xây dựng, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, Văn phòng Bộ chuyển phản ánh, kiến nghị tới đơn vị thuộc Bộ có chức năng, nhiệm vụ liên quan để nghiên cứu, xử lý phản ánh, kiến nghị, đồng thời đăng tải, cập nhật trên Hệ thống thông tin. Trường hợp đơn vị thuộc Bộ nhận được phản ánh, kiến nghị và nghiên cứu thấy không có nội dung thuộc thẩm quyền xử lý của đơn vị mình, trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, đơn vị thông báo cho Văn phòng Bộ để	

Bước	Tên bước	Mô tả	Đối tượng thực hiện
		chuyển lại phản ánh, kiến nghị tới cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý.	
5.3	Xử lý PAKN	* Trường hợp đơn vị thuộc Bộ nhận được phản ánh, kiến nghị và nghiên cứu thấy không có nội dung thuộc thẩm quyền xử lý của đơn vị mình, trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, đơn vị thông báo cho Văn phòng Bộ để chuyển lại phản ánh, kiến nghị tới cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý * Đối với phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể trong thực hiện các quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của các đơn vị, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý của Bộ Xây dựng: các đơn vị được giao xử lý theo đúng quy định của pháp luật và thông tin kết quả xử lý về Văn phòng Bộ để tổng hợp, cập nhật trên Hệ thống thông tin. * Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính thuộc thẩm quyền quản lý của Bộ Xây dựng: đơn vị được giao chủ trì xử lý phản ánh, kiến nghị thực hiện theo quy trình sau: - Làm việc trực tiếp với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị để làm rõ những nội dung có liên quan đến phản ánh, kiến nghị (nếu thấy cần thiết). - Nghiên cứu, phân loại và xem xét, đánh giá phản ánh, kiến nghị. + Đối với phản ánh, kiến nghị chưa đủ cơ sở xem xét, xử lý, cần tiếp tục tập hợp để nghiên cứu: đơn vị chủ trì xử lý gửi văn bản thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị trong thời hạn không quá 10 ngày làm việc kể từ ngày	Cơ quan, đơn vị xử lý PAKN

Bước	Tên bước	Mô tả	Đối tượng thực hiện
		nhận được phản ánh, kiến nghị, trong đó nêu rõ lý do về việc chưa đủ cơ sở xem xét, xử lý, đồng thời gửi về Văn phòng Bộ để cập nhật trên Hệ thống thông tin. + Đối với phản ánh, kiến nghị có đủ cơ sở xem xét xử lý: đơn vị chủ trì xử lý tiến hành xem xét, đánh giá quy định hành chính được phản ánh, kiến nghị theo các tiêu chí quy định tại điểm c khoản 2 Điều 14 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP. + Đối với phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền xử lý của hai đơn vị thuộc Bộ Xây dựng trở lên, mà các đơn vị này không thống nhất được phương án xử lý, hoặc đã được các đơn vị thống nhất trả lời nhưng cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị không nhất trí và tiếp tục gửi phản ánh, kiến nghị, thì Văn phòng Bộ làm đầu mối, phối hợp với các đơn vị liên quan thuộc Bộ nghiên cứu, đề xuất Lãnh đạo Bộ xem xét, quyết định và trả lời theo quy định pháp luật. - Xây dựng phương án xử lý để sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, hủy bỏ quy định hành chính trình Bộ trưởng xem xét, quyết định. Trường hợp phương án xử lý liên quan đến các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ, đơn vị chủ trì xử lý phối hợp nghiên cứu, tổ chức lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị liên quan để hoàn thiện phương án trước khi trình Bộ trưởng xem xét, quyết định. * Thời hạn xử lý phản ánh, kiến nghị 15 ngày làm việc, kể từ ngày Văn phòng Bộ nhận được phản ánh, kiến nghị. Trường hợp hết thời hạn này mà chưa xử lý xong, định kỳ cứ sau 05 ngày làm việc đơn vị chủ trì xử lý phản ánh, kiến nghị gửi thông tin cho Văn phòng Bộ để cập nhật trên Hệ thống thông tin.	

Bước	Tên bước	Mô tả	Đối tượng thực hiện
5.4	Thông báo kết quả xử lý PAKN cho cá nhân, tổ chức; cập nhật, công khai PAKN	- Đơn vị chủ trì xử lý phản ánh, kiến nghị thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị, đồng thời cập nhật văn bản trả lời phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Cổng Dịch vụ công quốc gia. - Văn phòng Bộ có trách nhiệm công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Cổng Dịch vụ công quốc gia.	Công chức được giao theo dõi PAKN (Văn phòng Bộ), Đơn vị chủ trì xử lý phản ánh, kiến nghị

VI. HỒ SƠ

- Không có.

VII. PHỤ LỤC

- Không có.