BỘ XÂY DỰNG
***

QUY TRÌNH
XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ CỦA BỘ NGÀNH, ĐỊA PHƯƠNG

Mã số : QT.VP.13

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 các Bộ, ngành và địa phương; 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 các Bộ, ngành và địa phương 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

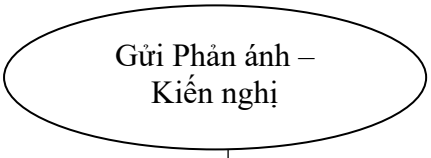
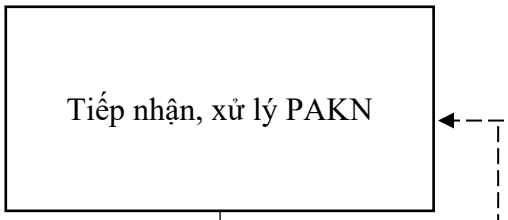
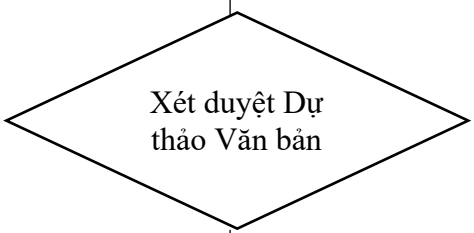
- Không có.

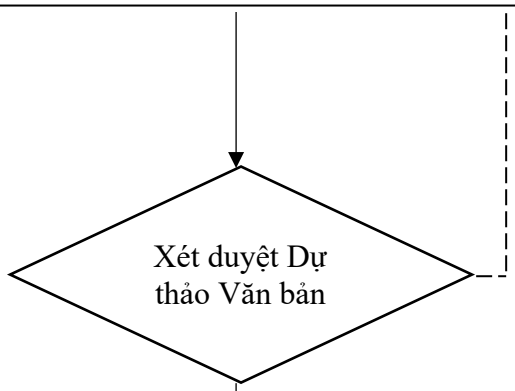
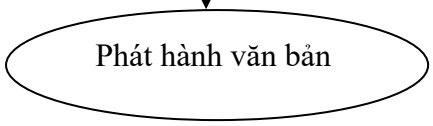
4.2. Chữ viết tắt

- Phản ánh – Kiến nghị: PAKN.

V. NỘI DUNG

Sơ đồ quá trình xây dựng văn bản gửi các cơ quan, đơn vị trả lời PAKN của Bộ, ngành và địa phương

Người thực hiện	Quá trình thực hiện	Mô tả, Biểu mẫu
Bộ, ngành, địa phương		5.1 Bộ, ngành, địa phương gửi PAKN đến Bộ Xây dựng
Công chức được giao theo dõi PAKN (Phòng KSTTHC - Văn phòng Bộ)		5.2 Công chức được giao theo dõi PAKN thực hiện tiếp nhận, xử lý PAKN: - Dự thảo văn bản trên Hệ thống vOffice gửi các cơ quan, đơn vị có liên quan: + Trường hợp đúng chức năng, nhiệm vụ của Bộ: dự thảo văn bản của Bộ về PAKN gửi các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để trả lời Bộ, ngành, địa phương. + Trường hợp không đúng chức năng, nhiệm vụ của Bộ: dự thảo văn bản gửi địa phương để địa phương gửi PAKN đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. - Trình Lãnh đạo Phòng xét, duyệt.
Lãnh đạo Phòng KSTTHC		5.3 Lãnh đạo Phòng Kiểm soát TTHC xem xét dự thảo Văn bản trên Hệ thống vOffice: - Trường hợp đồng ý: trình Lãnh đạo Văn phòng. - Trường hợp không đồng ý: sửa vào Dự thảo, trả lại chuyên viên để chỉnh sửa, hoàn thiện (*Quay lại bước 5.2*).

Người thực hiện	Quá trình thực hiện	Mô tả, Biểu mẫu
Lãnh đạo Văn phòng		5.4 Lãnh đạo Văn phòng xem xét Dự thảo Văn bản trên Hệ thống vOffice: - Nếu đồng ý Dự thảo của Phòng Kiểm soát TTHC thì ký văn bản chuyển văn thư để phát hành. - Trường hợp không đồng ý với Dự thảo của Phòng Kiểm soát TTHC: Cho ý kiến và trả lại Phòng Kiểm soát TTHC để chỉnh sửa, hoàn thiện (*Quay lại bước 5.2*).
Văn thư		5.5 Văn thư Bộ thực hiện đóng dấu, phát hành văn bản ngay khi nhận được văn bản ký số.

VI. HỒ SƠ

- Không có.

VII. PHỤ LỤC

- Không có.