

Số: /QĐ-UBND

Nam Gia Nghĩa, ngày tháng 02 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị
của tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính
tại Ủy ban nhân dân phường Nam Gia Nghĩa**

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NAM GIA NGHĨA

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025;

Căn cứ Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Công Dịch vụ công quốc gia;

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 cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

Căn cứ Nghị định số 31/2021/NĐ-CP ngày 11/10/2021 của Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Công Dịch vụ công quốc gia;

Theo đề nghị của Phó Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công phường tại Tờ trình số 24/TTr-HCC ngày 11/02/2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân phường Nam Gia Nghĩa”.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường; lãnh đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công phường; Thủ trưởng các phòng chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân phường; các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Trung tâm PVHCC tỉnh (b/c);
- Thường trực Đảng ủy (b/c);
- Thường trực HĐND phường (b/c);
- CT, các PCT UBND phường;
- Các phòng, đơn vị thuộc phường;
- Trang thông tin điện tử phường;
- Lưu: VT, HCC (Quyên).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phan Văn Quốc

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG NAM GIA NGHĨA**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

QUY CHẾ

Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân phường Nam Gia Nghĩa

*(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /02/2026
của Ủy ban nhân dân phường Nam Gia Nghĩa)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về:

a) Hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính; Những cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính không phù hợp với thực tế, không đồng bộ, không thống nhất, không hợp pháp, trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập; Sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân; các trường hợp chậm trễ, không thực hiện, thực hiện không đúng nghị quyết 42/NQ-CP và quyết định 15/2020/QĐ-TTg; không niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính hoặc niêm yết công khai không đầy đủ các thủ tục hành chính tại nơi giải quyết thủ tục hành chính; thủ tục hành chính được niêm yết công khai đã hết hiệu lực thi hành hoặc trái với nội dung thủ tục hành chính được đăng tải trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

b) Đề xuất phương án xử lý những phản ánh nêu trên hoặc có sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh và đời sống nhân dân.

2. Quy chế này không áp dụng việc tiếp nhận:

a) Khiếu nại về việc giải quyết thủ tục hành chính; đề nghị xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính trái pháp luật.

b) Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ và tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực.

c) Đơn thư khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn giải đáp pháp luật.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Ủy ban nhân dân phường Nam Gia Nghĩa.

2. Người có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn phường Nam Gia Nghĩa.

3. Cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và việc thực hiện thủ tục hành chính.

4. Các cá nhân, tổ chức khác có liên quan.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Tuân thủ pháp luật; đảm bảo quyền được phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của cá nhân, tổ chức.

2. Công khai minh bạch về thẩm quyền tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; địa chỉ cơ quan, địa chỉ thư tín, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ thư điện tử (Email), địa chỉ Cổng thông tin điện tử, địa chỉ Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (sau đây gọi chung là Hệ thống phản ánh, kiến nghị).

3. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng thẩm quyền.

4. Quy trình tiếp nhận, xử lý cụ thể, rõ ràng, thống nhất và đảm bảo sự phối hợp trong xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan hành chính nhà nước.

Điều 4. Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Nam Gia Nghĩa.

a) Địa chỉ: Số 115, đường 3/2, phường Nam Gia Nghĩa, tỉnh Lâm Đồng.

b) Số điện thoại chuyên dùng: 02613579998.

c) Cổng Dịch vụ công Quốc gia (Mục Phản ánh, kiến nghị) tại địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn/>

2. Trách nhiệm của cơ quan đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

a) Bố trí cán bộ, công chức hoặc bộ phận thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

b) Công bố, công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều này.

c) Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình quy định tại Quy chế này: hướng dẫn cá nhân, tổ chức đăng ký tài khoản công dân và truy cập Cổng Dịch vụ công quốc gia để gửi, tra cứu tình hình, kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị; liên hệ và đề nghị cá nhân, tổ chức cập nhật, bổ sung đầy đủ nội dung có liên quan đến phản ánh, kiến nghị trong trường hợp các phản ánh, kiến nghị chưa rõ ràng hoặc thiếu nội dung cần thiết hoặc trường hợp cần xác thực, làm rõ các thông tin liên quan; từ chối tiếp nhận đối với các phản ánh, kiến nghị không thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết theo quy định tại khoản 2 Điều 1 Quy chế này.

d) Cập nhật đầy đủ các phản ánh, kiến nghị được gửi bằng văn bản, điện thoại, fax, thư điện tử vào Cổng Dịch vụ công quốc gia để xử lý.

đ) Tuân thủ đúng quy trình, thời hạn tiếp nhận, phân loại xử lý, cập nhật, đăng tải công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

e) Hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị.

g) Trường hợp cần thiết, Trung tâm Phục vụ hành chính công có thể liên hệ, trao đổi với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị hoặc tổ chức họp với sự tham gia của các phòng chuyên môn để làm rõ những vấn đề có liên quan đến việc xử lý các phản ánh, kiến nghị theo quy định.

3. Cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị: Các phòng chuyên môn thuộc phường là cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, việc thực hiện thủ tục hành chính theo ngành, lĩnh vực hoặc thuộc thẩm quyền xử lý.

4. Trách nhiệm của cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị:

a) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, việc thực hiện thủ tục hành chính theo đúng quy định tại khoản 1 Điều 4, Điều 5, Điều 7, Điều 8 của Quy chế này.

b) Xử lý phản ánh, kiến nghị do Trung tâm Phục vụ hành chính công phường chuyển đến đảm bảo quy trình, thời gian và quy định của pháp luật.

d) Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức; trường hợp cần thiết phải tham gia họp để làm rõ những vấn đề có liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị.

Điều 5. Quyền và trách nhiệm của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị

1. Cá nhân, tổ chức có quyền phản ánh, kiến nghị với Ủy ban nhân dân phường (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công) về quy định hành chính và việc thực hiện thủ tục hành chính tại các phòng chuyên môn thuộc phường.

2. Có quyền yêu cầu cơ quan hành chính nhà nước đã tiếp nhận thông báo về tình hình xử lý phản ánh, kiến nghị.

3. Phản ánh, kiến nghị phải được trình bày với các cơ quan hành chính nhà nước một cách rõ ràng, trung thực, có căn cứ.

4. Có quyền lựa chọn 01 trong các hình thức quy định tại Điều 8 Quy chế này để gửi phản ánh, kiến nghị; khuyến khích sử dụng hình thức gửi qua Cổng Dịch vụ công quốc gia; không gửi cùng nội dung bằng nhiều hình thức và gửi tới nhiều cơ quan khác nhau.

5. Phản ánh, kiến nghị theo đúng nội dung, hình thức, yêu cầu quy định tại Điều 7, Điều 8 Quy chế này.

6. Có thái độ đúng mực, tôn trọng và chấp hành sự hướng dẫn của người tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; chịu trách nhiệm về nội dung phản ánh, kiến nghị.

Điều 6. Công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức

Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm tổ chức niêm yết địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo nội dung tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này tại trụ sở cơ quan nơi tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và công khai trên Trang thông tin điện tử của phường. Đồng thời thực hiện việc hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

Chương II

NỘI DUNG, HÌNH THỨC VÀ YÊU CẦU ĐỐI VỚI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 7. Nội dung phản ánh, kiến nghị

1. Phản ánh, kiến nghị về những 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, cán bộ, công chức, viên chức nhà nước như: từ chối thực hiện, kéo dài thời gian thực hiện thủ tục hành chính; tự ý yêu cầu, bổ sung, đặt thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật; hành vi không hướng dẫn hoặc hướng dẫn không đầy đủ, chính xác về thủ tục hành chính; sách nhiễu, gây phiền hà, đùn đẩy trách nhiệm; không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức, viên chức.

2. Phản ánh, kiến nghị về những nội dung quy định hành chính, gồm: sự không phù hợp với thực tế, sự không đồng bộ, không thống nhất của các quy định hành chính; quy định hành chính không hợp pháp, trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập hoặc những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

3. Phương án xử lý những phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, thủ tục hành chính tại khoản 1, 2 Điều này.

4. Sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

5. Phản ánh, kiến nghị trong khai thác, sử dụng dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia:

a) Thủ tục hành chính đã có hiệu lực thi hành nhưng chưa được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cổng Thông tin điện tử hoặc đã được đăng tải nhưng không đầy đủ, chính xác.

b) Thủ tục hành chính đã hết hiệu lực thi hành, bị bãi bỏ nhưng vẫn được đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cổng Thông tin điện tử.

c) Sự không thống nhất giữa thủ tục hành chính được đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính với thủ tục hành chính được công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính.

d) Sự không thống nhất giữa thủ tục hành chính được giải quyết với thủ tục hành chính được công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính và được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cổng Thông tin điện tử.

đ) Thủ tục hành chính còn gây khó khăn, vướng mắc, bất cập, cản trở hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của nhân dân.

Điều 8. Hình thức và yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị

Cá nhân, tổ chức lựa chọn một trong các hình thức để gửi phản ánh, kiến nghị. Khuyến khích sử dụng hình thức gửi qua Cổng Dịch vụ công quốc gia và các địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị qua phương thức điện tử khác theo quyết định của Ủy ban nhân dân phường.

1. Hình thức phản ánh, kiến nghị bằng văn bản:

Cá nhân, tổ chức chuyển văn bản (sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị; ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ) đến Trung tâm Phục vụ hành chính công thông qua một trong các cách thức sau: trực tiếp, thông qua dịch vụ bưu chính, thư điện tử, Trang thông tin điện tử của phường hoặc thông qua các phương thức điện tử khác theo quyết định của Ủy ban nhân dân phường.

2. Hình thức phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại:

Cá nhân, tổ chức chỉ thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại chuyên dùng đã công bố, công khai; sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị; thông báo tên, địa chỉ, số điện thoại hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ. Cán bộ, công chức tiếp nhận phải thể hiện trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị bằng văn bản và cập nhật nội dung phản ánh, kiến nghị vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị.

3. Hình thức phản ánh, kiến nghị bằng Phiếu lấy ý kiến:

Chỉ áp dụng khi các cơ quan hành chính nhà nước muốn lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính cụ thể; nội dung Phiếu lấy ý kiến sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, phải thể hiện rõ những vấn đề cần lấy ý kiến; việc gửi Phiếu lấy ý kiến đến các cá nhân, tổ chức thực hiện thông qua một hoặc nhiều cách thức sau: trực tiếp tại trụ sở cơ quan, gửi công văn, qua phương tiện thông tin đại chúng, thư điện tử hoặc công khai trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan muốn lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức.

4. Hình thức phản ánh, kiến nghị gửi qua Cổng Dịch vụ công quốc gia

Cá nhân, tổ chức phải có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị; cung cấp đầy đủ thông tin về tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử.

Chương III

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ TRẢ LỜI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Mục I.

QUY TRÌNH, THỜI GIAN TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ TRẢ LỜI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 9. Quy trình chung

1. Tiếp nhận, phân loại, chuyển các phòng chuyên môn có thẩm quyền xử lý: Trung tâm Phục vụ hành chính công đăng nhập vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị để tiếp nhận, phân loại, cập nhật các phản ánh, kiến nghị bằng văn bản, điện thoại, phản ánh, kiến nghị được gửi các phương thức điện tử khác theo quyết định của Ủy ban nhân dân phường; chuyển phản ánh, kiến nghị đến các phòng chuyên môn có thẩm quyền xem xét, xử lý.

2. Các phòng chuyên môn tiếp nhận phản ánh, kiến nghị sau đó thực hiện giải quyết phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân và gửi kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị về Trung tâm Phục vụ hành chính công phường.

3. Xử lý phản ánh, kiến nghị: Trung tâm Phục vụ hành chính công đăng nhập vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị để cập nhật kết quả hoặc tiến độ xử lý phản ánh, kiến nghị vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị trên cổng dịch vụ công quốc gia.

4. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị: Trung tâm Phục vụ hành chính công đăng nhập vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị để kiểm tra, cập nhật công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

Điều 10. Thời hạn tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Thời hạn xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị là 15 ngày làm việc kể từ ngày 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 cập nhật tình hình xử lý vào Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị để thông tin cho tổ chức, cá nhân.

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị có kết quả xử lý, trong thời hạn 02 ngày làm việc cập nhật kết quả vào Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị để trả lời cho tổ chức, cá nhân.

Mục II.

QUY TRÌNH CỤ THỂ VỀ TIẾP NHẬN, ĐÁNH GIÁ, PHÂN LOẠI VÀ CHUYỂN XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 11. Phản ánh, kiến nghị bằng văn bản

Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện:

1. Nhận phản ánh, kiến nghị.

2. Nghiên cứu, đánh giá, phân loại và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị:

a) Trường hợp phản ánh, kiến nghị không đáp ứng nội dung, yêu cầu theo quy định tại Điều 7, Điều 8 Quy chế này: lưu hồ sơ nếu đơn, thư có nội dung phản ánh,

kiến nghị nhưng không xác định rõ tên, địa chỉ, số điện thoại của cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị; hoặc trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được, thông báo cho cá nhân, tổ chức về việc không tiếp nhận (nêu rõ lý do) nếu đơn, thư có nội dung không đúng quy định tại Điều 7 Quy chế này.

b) Trường hợp phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung theo quy định tại Điều 7 Quy chế này: trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được, đề nghị cá nhân, tổ chức bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

c) Trường hợp phản ánh, kiến nghị đáp ứng nội dung, yêu cầu theo quy định tại Điều 7, Điều 8 Quy chế này: trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận, cập nhật vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị và chuyển đến cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị nếu thuộc phạm vi thẩm quyền xử lý của phường; hoặc chuyển đến các cơ quan, địa phương khác nếu không thuộc phạm vi quản lý của phường.

Điều 12. Phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại

Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện:

1. Nhận thông tin phản ánh, kiến nghị.
2. Đánh giá, phân loại và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị:

a) Trường hợp phản ánh, kiến nghị không đáp ứng nội dung, yêu cầu theo quy định tại Điều 7, Điều 8 Quy chế này: không tiếp nhận và thông tin rõ lý do để cá nhân, tổ chức biết.

b) Trường hợp phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung theo quy định tại Điều 7 Quy chế này hoặc chưa đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 7, Điều 8 Quy chế này nhưng không thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý của phường: hướng dẫn cá nhân, tổ chức làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị; đăng ký tài khoản và đăng nhập Cổng Dịch vụ công quốc gia (Mục phản ánh kiến nghị) để gửi phản ánh, kiến nghị.

c) Trường hợp phản ánh, kiến nghị đáp ứng nội dung, yêu cầu theo quy định tại Điều 7, Điều 8 Quy chế này: hướng dẫn cá nhân, tổ chức đăng ký tài khoản và đăng nhập Cổng Dịch vụ công quốc gia (Mục phản ánh, kiến nghị) để gửi phản ánh, kiến nghị; hoặc ghi nhận, cập nhật đầy đủ, chính xác nội dung phản ánh, kiến nghị vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị và trong thời gian 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận, chuyển phản ánh, kiến nghị đến các phòng chuyên môn để xử lý phản ánh, kiến nghị để xử lý theo thẩm quyền.

Điều 13. Phản ánh, kiến nghị thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia

Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện:

1. Đăng nhập Hệ thống phản ánh, kiến nghị.
2. Nghiên cứu, đánh giá, phân loại và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị:

a) Trường hợp phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung, yêu cầu theo quy định tại Điều 7, Điều 8 Quy chế này: trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày

nhận được phản ánh, kiến nghị, thông tin cho cá nhân, tổ chức việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do.

b) Trường hợp phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung quy định tại Điều 7 Quy chế này: trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản ánh, đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

c) Trường hợp phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 7, Điều 8 Quy chế này nhưng không thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi xử lý của phường: trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được, chuyển phản ánh, kiến nghị tới địa phương có thẩm quyền quyết định, phạm vi xử lý của địa phương đó.

d) Trường hợp phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 7, Điều 8 Quy chế này thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý của phường: trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được, thực hiện tiếp nhận và chuyển đến các phòng chuyên môn xử lý phản ánh, kiến nghị để xử lý.

đ) Trường hợp phản ánh, kiến nghị do Ủy ban nhân dân tỉnh, các địa phương khác chuyển đến: trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được, chuyển đến các phòng chuyên môn xử lý phản ánh, kiến nghị để xử lý.

Mục III.

QUY TRÌNH CÔNG KHAI KẾT QUẢ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 14. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản hồi của các phòng chuyên môn xử lý phản ánh, kiến nghị, Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm kiểm tra, cập nhật công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị.

2. Trường hợp kết quả trả lời không phù hợp, không đúng với nội dung phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản hồi, Trung tâm Phục vụ hành chính công trả lại phản ánh, kiến nghị để yêu cầu các phòng chuyên môn xử lý phản ánh, kiến nghị xử lý lại.

3. Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đề nghị xử lý lại của Trung tâm Phục vụ hành chính công, các phòng chuyên môn xử lý phản ánh, kiến nghị cập nhật nội dung trả lời và gửi về Trung tâm phục vụ hành chính công để cập nhật thông tin kết quả xử lý trên cổng thông tin điện tử.

Điều 15. Hình thức công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

Việc công khai được thực hiện thông qua một hoặc nhiều hình thức sau:

1. Đăng tải trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; trên Cổng thông tin hoặc Trang thông tin điện tử (website) của phường;
2. Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng;
3. Gửi văn bản thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị;
4. Các hình thức khác.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Trách nhiệm thi hành

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công phường:

a) Giúp Ủy ban nhân dân phường, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trong việc thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên địa bàn phường; chịu trách nhiệm theo dõi việc chấp hành Quy chế này; tổng hợp, đề xuất Ủy ban nhân dân phường chỉ đạo xử lý những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện.

b) Thực hiện việc niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận, nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức; thực hiện việc xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, thủ tục hành chính theo đúng quy định.

c) Tham mưu Ủy ban nhân dân phường sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ quy định hành chính, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quy định của Ủy ban nhân dân phường hoặc kiến nghị Cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ thực hiện những quy định hành chính, thủ tục hành chính theo quy định.

d) Giúp Ủy ban nhân dân phường kiểm tra và kịp thời đề xuất biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức tại các phòng chuyên môn thuộc phường.

2. Lãnh đạo các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân phường: Trực tiếp chỉ đạo thực hiện, nghiêm túc; xử lý dứt điểm, kịp thời, đúng thẩm quyền, đúng quy định pháp luật những phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, thủ tục hành chính sau khi Trung tâm Phục vụ hành chính công phường chuyển đến.

Điều 17. Kinh phí thực hiện

1. Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính được ngân sách nhà nước bảo đảm trong dự toán kinh phí hàng năm của Trung tâm Phục vụ hành chính công.

2. Trên cơ sở đề xuất của Trung tâm Phục vụ hành chính công, Phòng Kinh tế, Hạ tầng và Đô thị phường tham mưu Ủy ban nhân dân phường bố trí kinh phí để thực hiện theo quy định của Luật Ngân sách Nhà nước.

Điều 18. Chế độ thông tin báo cáo

Chế độ thông tin báo cáo về tình hình và kết quả thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính được thực hiện trong nội dung của báo cáo định kỳ hoặc đột xuất về công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các phòng chuyên môn gửi kiến nghị về Trung tâm Phục vụ hành chính công phường để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân phường xem xét, quyết định./.

PHỤ LỤC
NỘI DUNG HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC LIÊN QUAN ĐẾN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH

Ủy ban nhân dân phường Nam Gia Nghĩa mong nhận được phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo các nội dung sau đây:

- Những 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, cán bộ, công chức nhà nước như: từ chối thực hiện, kéo dài thời gian thực hiện thủ tục hành chính; tự ý yêu cầu, bổ sung, đặt thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật; hành vi không hướng dẫn hoặc hướng dẫn không đầy đủ, chính xác về thủ tục hành chính; sách nhiễu, gây phiền hà, đùn đẩy trách nhiệm; không niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính hoặc niêm yết công khai không đầy đủ các thủ tục hành chính tại nơi giải quyết thủ tục hành chính; thủ tục hành chính được niêm yết công khai đã hết hiệu lực thi hành hoặc trái với nội dung thủ tục hành chính được đăng tải trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

- Quy định hành chính không phù hợp với thực tế; không đồng bộ, thiếu thống nhất; không hợp pháp hoặc trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập; những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

- Đề xuất phương án xử lý những phản ánh nêu trên hoặc có sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

Phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận theo một trong các cách thức sau:

- Gửi qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia (Mục phản ánh, kiến nghị) tại địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn>
- Gửi phản ánh, kiến nghị đến Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Nam Gia Nghĩa.
- Địa chỉ: Số 115, đường 3/2, phường Nam Gia Nghĩa, tỉnh Lâm Đồng.
- Điện thoại trực tiếp qua số điện thoại: 02613579998.

LƯU Ý:

- *Phản ánh, kiến nghị phải sử dụng ngôn ngữ Tiếng Việt; ghi rõ nội dung phản ánh, kiến nghị;*
- *Ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín) của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị;*
- *Không tiếp nhận phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.*