ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ IA CHIA	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Số: 513/QĐ-UBND	*Ia Chia, ngày 09 tháng 12 năm 2025*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính tại UBND xã Ia Chia

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ IA CHIA

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 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 Cổng Dịch vụ công quốc gia;

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

Căn cứ Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21 tháng 10 năm 2020 của Văn phòng Chính phủ quy định chế độ báo cáo định kỳ và quản lý, sử dụng, khai thác Hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã Ia Chia.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại UBND xã Ia Chia.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã; Thủ trưởng 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;
- Văn phòng UBND tỉnh;
- TT Đảng ủy xã;
- TT HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- UBMTTQ Việt Nam xã;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc xã;
- Lưu: VT, VP.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Nguyễn Công Hòa

UỶ BAN NHÂN DÂN **XÃ IA CHIA**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

QUY CHẾ
Ban hành quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính tại UBND xã Ia Chia

(Kèm theo Quyết định số: 513 /QĐ-UBND ngày 09 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban nhân dân xã Ia Chia)

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) 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; 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) Quy định hành chính không phù hợp với thực tế; không đồng bộ, thiếu thống nhất; không hợp pháp hoặc trái với các quy định của pháp luật; những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

2. Quy chế này không áp dụng 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 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.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Bộ phận Một cửa xã Ia Chia và cán bộ, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa xã (thuộc Văn phòng HĐND và UBND xã).

- Các cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND xã phụ trách hoặc tham mưu UBND xã giải quyết TTHC tại Bộ phận Một cửa xã.

- Tổ chức, cá nhân đến giao dịch tại Bộ phận Một cửa xã Ia Chia có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và việc thực hiện thủ tục hành chính.

- Người có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn xã Ia Chia.

- Các tổ chức, cá nhân 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 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 đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

Cơ quan đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa xã Ia Chia: Văn phòng HĐND và UBND xã Ia Chia.

a) Địa chỉ: Trụ sở UBND xã Ia Chia, làng Lang, xã Ia Chia, tỉnh Gia Lai.

b) Số điện thoại chuyên dùng: 0987.921.235 (Ông Rơ Lan Thích- Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBDN xã – Trưởng Bộ phận Một cửa xã);

c) Địa chỉ thư điện tử: vpub@iachia.gialai.gov.vn

d) Trang thông tin điện tử: https://iachia.gialai.gov.vn

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

e) Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Gia Lai: https://gialai.gov.vn/cong-dan/hoi-dap

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 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 truy cập và đăng nhập 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.

d) 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.

3. Cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị:

Ủy ban nhân dân xã; các cơ quan chuyên môn, đơn vị trực thuộc UBND xã 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.

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) Mỗi cơ quan, đơn vị phân công 01 cán bộ, công chức là cán bộ đầu mối thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, làm đầu mối tiếp nhận, cập nhật kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị.

c) Xử lý phản ánh, kiến nghị do Văn phòng HĐND và UBND xã chuyển đến đảm bảo quy trình, thời gian và quy định của pháp luật.

d) Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND xã 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 UBND xã (thông qua Văn phòng HĐND và UBND xã) về quy định hành chính và việc thực hiện thủ tục hành chính của UBND xã hoặc cơ quan chuyên môn, đơn vị liên quan tại Bộ phận Một cửa xã.

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

1. Văn phòng HĐND và UBND xã – cơ quan đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị 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 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 UBND xã.

2. Việc công khai phải đảm bảo riêng biệt, không ghép chung hoặc bị che lấp bởi các nội dung công khai thủ tục hành chính. Trường hợp niêm yết tại trụ sở thì nội dung công khai được trình bày trên trang giấy tối thiểu là khổ A4; sử dụng phông chữ tiếng Việt Unicode (Times New Roman), cỡ chữ tối thiểu là 14 theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 6009:2001.

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 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, Trang Thông tin điện tử xã 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, Trang Thông tin điện tử xã.

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, Trang Thông tin điện tử xã.

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 01 trong các hình thức để gửi phản ánh, kiến nghị. Khuyến khích sử dụng hình thức gửi qua Cổng Dịch vụ công quốc gia.

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 Văn phòng HĐND và UBND xã thông qua một trong các cách thức sau: trực tiếp, thông qua dịch vụ bưu chính, thư điện tử.

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 gửi qua Cổng Dịch vụ công quốc gia:

Cá nhân, tổ chức phải có tài khoản định danh mức độ 2, truy cập và đăng nhập 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 cơ quan có thẩm quyền xử lý:Văn phòng HĐND và UBND xã 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 vào Hệ thống; chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý.

2. Xử lý phản ánh, kiến nghị: Các cơ quan chuyên môn, đơn vị liên quan trực thuộc UBND xã (sau khi được cấp tài khoản) đăng nhập vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị để tiếp nhận, xử lý và cập nhật kết quả hoặc tiến độ xử lý phản ánh, kiến nghị vào Hệ thống.

3. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị: HĐND và UBND xã 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 tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý: trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị trực tiếp từ cá nhân, tổ chức; hoặc trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị từ Văn phòng UBND tỉnh chuyển đến UBND xã.

2. Thời hạn xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị:

a) Phản ánh, kiến nghị về việc thực hiện thủ tục hành chính: trong thời hạn 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị đối với phản ánh, kiến nghị được gửi trực tiếp đến Văn phòng HĐND và UBND xã; hoặc trong thời hạn 12 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị đối với phản ánh, kiến nghị do Văn phòng UBND tỉnh chuyển đến UBND xã.

b) Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và việc khai thác, sử dụng cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính: trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị.

c) Trường hợp hết thời hạn mà chưa xử lý xong, các cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị thực hiện cập nhật tiến độ xử lý vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị và định kỳ cứ sau 03 ngày làm việc, gửi kết quả hoặc tiến độ xử lý tiếp theo đến hộp thư điện tử vpub@iachia.gialai.gov.vn để Văn phòng HĐND và UBND xã cập nhật tình hình xử lý vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị.

3. Thời hạn công khai kết quả xử lý: 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản hồi của cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị.

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

Văn phòng HDNĐ và UBND xã 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, khoản 1 Điều 8 Quy chế này: 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, khoản 1 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 quản lý của UBND xã; hoặc chuyển đến Sở, ngành, địa phương khác nếu không thuộc phạm vi quản lý của UBND xã Ia Chia.

Điều 12. Phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại

Văn phòng HĐND và UBND xã 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, khoản 2 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, khoản 2 Điều 8 Quy chế này nhưng không thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý của UBND xã: 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, khoản 2 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 cơ quan 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

Văn phòng HDNĐ và UBND xã 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, khoản 3 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, khoản 3 Điều 8 Quy chế này nhưng không thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý của UBND xã: trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được, chuyển phản ánh, kiến nghị tới Sở, ngành, địa phương khác.

d) Trường hợp phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 7, khoản 3 Điều 8 Quy chế này thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý của UBND xã, trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được, thực hiện tiếp nhận và chuyển đến cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị để xử lý.

đ) Trường hợp phản ánh, kiến nghị do Văn phòng UBND tỉnh, Sở, ngành, địa phương khác chuyển đến: trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được, chuyển đến cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị để xử lý; hoặc trả lại Văn phòng UBND tỉnh, Sở, ngành, địa phương nếu không thuộc thẩm quyền giải quyết.

Mục III

QUY TRÌNH CỤ THỂ VỀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 14. Phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể trong thực hiện thủ tục hành chính quy định tại khoản 1 Điều 7 Quy chế này

1. Phản ánh, kiến nghị được cá nhân, tổ chức gửi trực tiếp đến Văn phòng HĐND và UBND xã

a) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị từ Văn phòng HĐND và UBND xã chuyển qua Hệ thống phản ánh, kiến nghị.

b) Xử lý phản ánh, kiến nghị.

c) Cập nhật kết quả hoặc tiến độ xử lý vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị trong thời hạn 15 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị.

2. Phản ánh, kiến nghị tiếp nhận từ Văn phòng UBND tỉnh, Sở, ngành, địa phương khác:

a) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị từ Văn phòng HĐND và UBND chuyển qua Hệ thống phản ánh, kiến nghị.

b) Xử lý phản ánh, kiến nghị.

c) Cập nhật kết quả hoặc tiến độ xử lý vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị trong thời hạn 12 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị.

3. Yêu cầu đối với nội dung phản hồi phản ánh, kiến nghị: cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị cần phản hồi trực tiếp, đầy đủ các vấn đề phản ánh, kiến nghị đã đề cập; nêu rõ lý do và cơ sở pháp lý của việc chậm giải quyết hoặc yêu cầu bổ sung thêm giấy tờ hoặc từ chối giải quyết hồ sơ của cá nhân, tổ chức; đề xuất hoặc đưa ra giải pháp xử lý đối với hồ sơ và phản ánh, kiến nghị.

Điều 16. Phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính quy định tại khoản 2 và điểm đ, khoản 5, Điều 7 Quy chế này thuộc thẩm quyền ban hành của UBND xã

Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm: Nghiên cứu các quy định pháp luật có liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị để đánh giá theo tiêu chí (sự cần thiết, tính hợp lý, tính hợp pháp và chi phí tuân thủ đối với thủ tục hành chính) và phân loại:

a) Nếu phản ánh, kiến nghị chưa đủ cơ sở xem xét xử lý, cần tiếp tục tổng hợp để nghiên cứu; phản ánh, kiến nghị có đủ cơ sở để xem xét xử lý.

b) Đối với phản ánh, kiến nghị có đủ cơ sở để xem xét, xử lý, Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu UBND xã chuyển phản ánh, kiến nghị đến Văn phòng UBND tỉnh để xử lý.

Điều 17. Phản ánh, kiến nghị quy định tại điểm a, b, c, d khoản 5 Điều 7 Quy chế này

Văn phòng HĐND và UBND xã tiến hành rà soát, kiểm tra và có ý kiến với Văn phòng UBND tỉnh xem xét, xử lý; đồng thời cập nhật kịp thời, đầy đủ, chính xác thủ tục hành chính còn hiệu lực trên Trang thông tin điện tử của xã.

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

Điều 18. 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 cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị, Văn phòng HĐND và UBND xã 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, Văn phòng HĐND và UBND xã trả lại phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị để yêu cầu cơ quan 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 Văn phòng HĐND và UBND xã, cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị cập nhật nội dung trả lời vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị.

Điều 19. 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 Hệ thống phản ánh kiến nghị - Cổng Dịch vụ công quốc gia; trên Trang thông tin điện tử (website) của UBND xã;

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 V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 20. Trách nhiệm thi hành

1. Văn phòng HĐND và UBND xã

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

b) Hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị 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 xã 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 xã hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc đình chỉ thực hiện những quy định hành chính, thủ tục hành chính theo quy định.

d) Giúp Ủy ban nhân dân xã 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 cơ quan, đơn vị.

2. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị liên quan trực thuộc UBND xã:

a) 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.

b) Nghiên cứu, đề xuất với Ủy ban nhân dân xã xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính liên quan đến hai hay nhiều cơ quan và không thống nhất được về phương án xử lý; những phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đã được Ủy ban nhân dân xã xử lý nhưng cá nhân, tổ chức vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị; những phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền quyết định các cơ quan có thẩm quyền cấp tỉnh.

Điều 21. Chế độ thông tin báo cáo

1. Định kỳ hàng quý, 06 tháng, hằng năm, Văn phòng HĐND và UBND xã tổng hợp báo cáo UBND xã kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (nếu có).

2. Báo cáo đột xuất khi có yêu cầu.

Điều 22. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện tốt công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị được biểu dương, khen thưởng.

2. Trường hợp công chức thiếu trách nhiệm, gây phiền hà, chậm trễ trong tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định pháp luật.

Điều 23. Hiệu lực thi hành

1. Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày ký.

2. Trong quá trình thực hiện nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị gửi kiến nghị về Văn phòng HĐND và UBND xã để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân xã xem xét, sửa đổi, bổ sung./.