

Số: 07 /QĐ-UBND

Quảng Thành, ngày 02 tháng 01 năm 2024

### QUYẾT ĐỊNH

Về việc sửa đổi, bổ sung quy định tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND xã và Chủ tịch UBND trên địa bàn xã Quảng Thành

#### ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ QUẢNG THÀNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

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;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 và 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 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 43/2018/QĐ-UBND ngày 09 tháng 8 năm 2018 của UBND tỉnh về ban hành quy định tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế;

Căn cứ Quyết định số 222/2019/QĐ-UBND ngày 16/5/2019 của UBND tỉnh về sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 48/2018/QĐ-UBND ngày 31/8/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế Ban hành quy định về Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức và người lao động làm việc trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế;

Theo đề nghị của Công chức Văn phòng-thống kê xã.

#### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo quyết định này Quy định tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của Ủy ban nhân dân xã Quảng Thành.

**Điều 2.** Công chức Văn phòng - Thống kê Ủy ban nhân dân xã, các thành viên Ủy ban nhân dân xã, các ban ngành liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

***Nơi nhận:***

- UBND huyện;
- Đảng uỷ xã;
- TT. HĐND xã;
- TT. UBMTTQVN, các đoàn thể xã;
- Như điều 2;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Khoa**

## **QUY ĐỊNH**

### **Về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND xã và Chủ tịch UBND trên địa bàn xã Quảng Thành**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 07 /QĐ-UBND ngày 02 tháng 01 năm 2024 của Ủy ban nhân dân xã Quảng Thành)*

#### **Chương I**

### **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

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

##### 1. Phạm vi điều chỉnh

Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính thông qua *Hệ thống thông tin chung* tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân xã và Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Quảng Thành.

2. Đối tượng áp dụng: Cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp có phản ánh, kiến nghị.

#### **Chương II**

### **NỘI DUNG, HÌNH THỨC VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

#### **Điều 2. Nội dung phản ánh, kiến nghị**

1. 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.

2. Nội dung các quy định 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.

3. Những giải pháp, sáng kiến ban hành mới quy định về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.

#### **Điều 3. Hình thức, địa chỉ và thời gian tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp được thực hiện thông qua một trong các hình thức sau:

a) Gửi văn bản qua dịch vụ bưu chính, hoặc gửi qua thư điện tử công vụ.

b) Gọi điện thoại trực tiếp.

c) Truy cập và gửi thông tin trên Hệ thống phần mềm điện tử hỗ trợ hoạt động tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị do các cơ quan hành chính nhà nước xây dựng, cụ thể: Trên Trang thông tin điện tử xã tại địa chỉ: <http://quangthanh.thuathienhue.egov.vn>.

2. Địa chỉ cụ thể tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

a) Gửi bằng văn bản về địa chỉ:

- Công chức Văn phòng-thống kê xã
- Trụ sở UBND xã.

b) Gọi điện thoại theo đường dây nóng: 0234.3556229 (Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả).

c) Gửi qua Hệ thống phần mềm điện tử hiện hành theo địa chỉ: Trên Trang thông tin điện tử xã tại địa chỉ: <http://quangthanh.thuathienhue.egov.vn>

### 3. Thời gian tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

Thời gian tiếp nhận: Thực hiện theo giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày: thứ Bảy, Chủ Nhật).

Trường hợp gửi qua Hệ thống phần mềm điện tử hỗ trợ thì thực hiện gửi phản ánh, kiến nghị 24/24 giờ trong ngày.

### 4. Trách nhiệm tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

a) Tiếp nhận qua đường văn bản: cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp gửi tới UBND xã.

b) Tiếp nhận qua số điện thoại đường dây nóng (0234.3556229): Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

c) Tiếp nhận qua Hệ thống phần mềm điện tử hỗ trợ: Trên Trang thông tin điện tử xã tại địa chỉ: <http://quangthanh.thuathienhue.egov.vn>

d) Tiếp nhận Phiếu lấy ý kiến: Công chức Văn phòng-thống kê xã.

Trước khi lấy kiến của các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh về quy định hành chính, các cơ quan hành chính nhà nước cần gửi văn bản thống nhất trước với công chức Văn phòng-thống kê xã về nội dung, đối tượng và cách thức thực hiện gửi Phiếu lấy ý kiến.

## Chương III

### TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

#### **Điều 4. Cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

Ủy ban nhân dân xã Quảng thành (Công chức Văn phòng-thống kê xã) có thẩm quyền tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp thuộc phạm vi xử lý của đơn vị mình; đồng thời chuyển xử lý và theo dõi kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị nêu trên trên địa bàn xã.

#### **Điều 5. Tiếp nhận, phản ánh, kiến nghị**

Hàng ngày UBND xã thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp theo phân công tại Khoản 4, Điều 3, Quy định này để xử lý theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 6. Phân loại, vào Sổ tiếp nhận và theo dõi phản ánh, kiến nghị**

##### 1. Phân loại phản ánh, kiến nghị

Sau khi tiếp nhận, phản ánh, kiến nghị được phân loại đơn.

##### 2. Vào Sổ tiếp nhận và theo dõi phản ánh, kiến nghị

Sau khi phân loại, phản ánh, kiến nghị phải được cập nhật thông tin vào "*Sổ tiếp nhận và theo dõi phản ánh, kiến nghị*".

### **Điều 7. Xử lý phản ánh, kiến nghị**

Đối với các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết: trong thời hạn quy định 2 ngày làm việc, Công chức Văn phòng-thống kê xã có trách nhiệm tham mưu UBND xã chuyển phản ánh, kiến nghị đến các bộ phận chuyên môn liên quan phối hợp xử lý.

### **Điều 8. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Việc công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua các hình thức sau:

a) Đối với phản ánh, kiến nghị tiếp nhận bằng hình thức văn bản, thư điện tử công vụ và điện thoại:

Kết quả xử lý được trả lời trực tiếp cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp bằng văn bản hoặc thư điện tử công vụ, đồng thời gửi 01 bản về công chức Văn phòng-thống kê để theo dõi, tổng hợp chung.

b) Đối với phản ánh, kiến nghị tiếp nhận qua Hệ thống phần mềm điện tử:

Ngay sau khi xử lý xong, cơ quan có thẩm quyền xử lý có trách nhiệm cập nhật và công khai kết quả xử lý trên Hệ thống phần mềm điện tử để trả lời cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp biết; đồng thời gửi 01 bản về công chức Văn phòng-thống kê để theo dõi, tổng hợp chung.

2. Trường hợp các phản ánh, kiến nghị có nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước hoặc trong quá trình xử lý có các thông tin thuộc bảo vệ bí mật nhà nước thì việc trả lời kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị phải tuân thủ theo qui định pháp luật hiện hành về bảo vệ bí mật nhà nước (không cập nhật thông tin trên Hệ thống phần mềm điện tử).

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 9. Trách nhiệm của công chức Văn phòng-thống kê xã**

1. Giúp Chủ tịch UBND xã đôn đốc các bộ phận liên quan xử lý trả lời đúng thời hạn các phản ánh, kiến nghị.

2. Theo dõi tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các bộ phận liên quan để định kỳ báo cáo Chủ tịch UBND xã và tham mưu UBND xã báo cáo cấp trên theo quy định.

**Điều 10.** Tất cả cán bộ, công chức, viên chức của UBND xã có trách nhiệm thực hiện đầy đủ Quy định này.

**Điều 11.** Văn phòng UBND xã có trách nhiệm theo dõi việc thực hiện Quy định này./.