

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị
của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại UBND xã Lộc Bồn**

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ LỘC BỒN

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 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Xét đề nghị của Văn phòng – thống kê xã,

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 Lộc Bồn.

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

Điều 3. Văn phòng UBND xã, các cơ quan, tổ chức liên quan, cán bộ, công chức UBND xã chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND xã ;
- UBND xã, UBMTTQVN xã;
- Bộ phận TN&TKQ xã;
- Các thôn;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Võ Đại Thắng

QUY CHẾ

**Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức
về quy định hành chính tại UBND xã Lộc Bồn**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 99 /QĐ-UBND
ngày 10 tháng 10 năm 2018 của Ủy ban nhân dân xã)*

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã theo quy định tại 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 (sau đây gọi là Nghị định số 20/2008/NĐ-CP) và Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính (sau đây gọi là Nghị định số 48/2013/NĐ-CP).

Quy chế này không áp dụng đối với việc tiếp nhận khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng cho Ủy ban nhân dân xã, người có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn xã Lộc Bồn; cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.

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

1. Tuân thủ pháp luật và 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, trách nhiệm tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy định pháp luật.
3. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng thẩm quyền quy định.
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 cơ quan hành chính nhà nước.

Chương II

NỘI DUNG VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 4. Nội dung phản ánh, kiến nghị

1. 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 cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức.

2. Phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã.

Điều 5. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị

1. Đối với phản ánh, kiến nghị bằng văn bản: cá nhân, tổ chức chuyển văn bản đến UBND xã thông qua một trong các cách thức sau: trực tiếp, thông qua dịch vụ bưu chính, thư điện tử hoặc Trang thông tin điện tử; 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.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại: chỉ thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai; 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.

3. Phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

Chương III

TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 6. Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. UBND xã Lộc Bôn

Địa chỉ: Lộc Bôn, Phú Lộc, Thừa Thiên Huế

Số điện thoại: 02343.874250

Email: locbon.phuloc@thuathienhue.gov.vn

2. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả

Địa chỉ: Lộc Bôn, Phú Lộc, Thừa Thiên Huế

Số điện thoại: 02343.692693

Email: motcua.locbon@thuathienhue.gov.vn

3. Phân công công chức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

- Ông Võ Đại Thắng, Chủ tịch UBND xã, số điện thoại: 03667915514.

- Ông Võ Phương Long, Văn phòng – thống kê, số điện thoại: 0988916006.

- Ông Nguyễn Phước Phúc, Văn phòng – thống kê, số điện thoại: 0972754160.

Điều 7. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Cá nhân, tổ chức có quyền phản ánh, kiến nghị với UBND xã về quy định hành chính và việc thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả xã .

2. Cán bộ, công chức được phân công có trách nhiệm tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức văn bản, điện thoại và phải tuân thủ quy trình sau:

a) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Khoản 1, 2 Điều 5 của Quy chế này.

b) Nhận phản ánh, kiến nghị;

c) Vào sổ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị;

d) Nghiên cứu, đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị:

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị không đủ điều kiện tiếp nhận do không đáp ứng yêu cầu theo quy định tại Khoản 1, Khoản 2 Điều 5 Quy chế này:

+ Các 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. Trường hợp này, Văn phòng UBND xã lưu hồ sơ.

+ Các đơn, thư có nội dung không phải là phản ánh, kiến nghị hoặc không thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị. Trong thời hạn không quá 02 (hai) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận, Cán bộ, công chức thông báo cho cá nhân, tổ chức có đơn, thư biết và lưu hồ sơ.

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị đủ điều kiện tiếp nhận theo quy định tại Khoản 1, Khoản 2 Điều 5 Quy chế này:

+ Đối với phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể trong thực hiện thủ tục hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định: Trong thời hạn không quá 03 (ba) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, Cán bộ, công chức chuyển phản ánh, kiến nghị đến UBND xã xử lý.

+ Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính không thuộc thẩm quyền xử lý của UBND xã: Trong thời hạn không quá 05 (năm) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, Cán bộ, công chức tham mưu UBND xã có văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xử lý.

e) Lưu giữ hồ sơ phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ.

Trường hợp cần thiết, Cán bộ, công chức 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

công chức thuộc UBND xã để làm rõ những vấn đề có liên quan đến việc tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

Chương IV **XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

Điều 8. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Xử lý 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 cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức:

a) Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, Cán bộ, công chức chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị đến cơ quan, đơn vị liên quan để xử lý theo quy định.

b) Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Cán bộ, công chức, UBND xã phải kiểm tra, xử lý.

c) Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được báo cáo, kết quả xử lý, Cán bộ, công chức thông báo kết quả xử lý cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

2. Xử lý phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã

a) Trong thời hạn 5 ngày làm việc, Cán bộ, công chức chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đến UBND xã để xử lý.

b) Trong thời hạn 10 ngày làm việc, UBND xã chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị phải tổ chức nghiên cứu, báo cáo đề xuất cho cơ quan, người có thẩm quyền để xem xét, quyết định phương án xử lý.

Điều 9. Công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

1. 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 về quy định hành chính:

a) Ủy ban nhân dân cấp xã 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 tại trụ sở cơ quan nơi tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và công khai trên Trang thông tin điện tử của cơ quan.

b) Văn phòng UBND xã có trách nhiệm thực hiện việc 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 về quy định hành chính trên Trang thông tin điện tử của xã và tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

2. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị:

Văn phòng UBND xã có trách nhiệm tổ chức công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về thực hiện thủ tục hành chính thông qua một hoặc nhiều hình thức sau:

- a) Đăng tải trên Trang thông tin điện tử của cơ quan;
- b) Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng;
- c) Gửi văn bản thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị;
- d) Các hình thức khác.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm thi hành

1. Văn phòng UBND xã:

a) 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 tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, thủ tục hành chính theo đúng quy định;

b) Giúp Ủy ban nhân dân xã rà soát, sửa đổi, bổ sung, thay thế, các quy định hành chính, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân xã ;

c) 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 Ủy ban nhân dân xã.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã:

a) Trực tiếp chỉ đạo thực hiện nghiêm túc việc xử lý dứt điểm, kịp thời, đúng thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, thủ tục hành chính đã được Văn phòng UBND xã chuyển đến.

b) Nghiên cứu, đề xuất với Ủy ban nhân dân xã xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

Điều 11. Chế độ thông tin báo cáo

1. 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 báo cáo về tình hình và kết quả thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định tại Khoản 10 Điều 1 Nghị định số 48/2013/NĐ-CP.

2. Thời hạn báo cáo, nội dung, cách thức và trách nhiệm báo cáo được thực hiện theo hướng dẫn từ Điều 13 đến Điều 20 Thông tư số 05/2014/TT-BTP của Bộ Tư pháp hướng dẫn công bố, niêm yết thủ tục hành chính và báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính.

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 theo định kỳ 06 tháng, 01 năm (báo cáo định kỳ 01 năm được tổng hợp chung từ báo cáo 06 tháng đầu năm và báo cáo 06 tháng cuối năm) hoặc báo cáo đột xuất.

Chương VI

KHEN THƯỞNG VÀ XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 12. Khen thưởng

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã kịp thời đề xuất hình thức khen thưởng cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đem lại hiệu quả thiết thực, giúp Ủy ban nhân dân xã hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ hoặc hủy bỏ những quy định hành chính không còn phù hợp với các tiêu chí (sự cần thiết; tính hợp lý, hợp pháp; tính đơn giản, dễ hiểu; tính khả thi; sự thống nhất, đồng bộ với các quy định hành chính khác) thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

2. Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính hoàn thành tốt nhiệm vụ theo quy định của Nghị định số 20/2008/NĐ-CP thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Xử lý vi phạm

Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính nếu vi phạm hoặc không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP và Nghị định số 48/2013/NĐ-CP thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị kỷ luật theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức.

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc, cán bộ, công chức báo cáo Ủy ban nhân dân xã xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Võ Đại Thắng

