

Hương Sơn, ngày 22 tháng 4 năm 2019

THÔNG BÁO

Về việc công bố công khai địa chỉ, đường dây nóng và quy trình tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh của các cá nhân, tổ chức

Ủy ban nhân dân xã Hương Sơn thông báo địa chỉ, đường dây nóng và quy trình tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh của các cá nhân, tổ chức cụ thể như sau:

1. Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

- Văn phòng HĐND-UBND xã (tại trụ sở UBND xã Hương Sơn).
- Số điện thoại: 02343875395
- Email: huongson.namdong@thuathienhue.gov.vn
- Trang TTĐT của UBND xã: <http://www.huongson.thuathienhue.gov.vn>

2. Nội dung phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận

- Những nội dung về lĩnh vực hoạt động thuộc chức năng quản lý nhà nước của UBND xã Hương Sơn theo quy định của pháp luật.
- Thái độ, đạo đức, trách nhiệm và tác phong trong thi hành công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức và người lao động trong cơ quan xã.
- Việc chấp hành, thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết các thủ tục hành chính của các bộ phận, ban ngành thuộc UBND xã.

3. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị

- Thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã Hương Sơn
- Thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị. Ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại liên hệ của các cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.
- Đối với các nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo thì thực hiện theo quy trình, quy định tại Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo hiện hành.

(Có quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đính kèm)

Vậy Ủy ban nhân dân xã Hương Sơn thông báo để các tổ chức và cá nhân biết, thực hiện./.

Nơi nhận:

- Trang TTĐT;
- Đài Phát thanh xã;
- Tổ chức, cá nhân liên quan;



Hồ Thanh Nghi





**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ HƯƠNG SƠN**

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

QUY TRÌNH

**Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị
của cá nhân, tổ chức thuộc phạm vi quản lý
của Ủy ban nhân dân xã và Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã**

I. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

1. Tất cả cá nhân, tổ chức có quyền phản ánh, kiến nghị với UBND xã Hương Sơn những nội dung về lĩnh vực hoạt động thuộc chức năng quản lý nhà nước của UBND xã theo quy định của pháp luật.

2. UBND xã có trách nhiệm tuân thủ đúng quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy định tại Điều 9, Nghị định số 20/2008/NĐ-CP và hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện theo quy định tại Quy trình này.

3. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị được thực hiện cụ thể như sau:

a) Đối với hình thức trực tiếp phản ánh, kiến nghị:

- Cá nhân, tổ chức trực tiếp đến Văn phòng HĐND-UBND xã để phản ánh, kiến nghị sẽ làm việc với công chức chuyên môn của bộ phận.

- Công chức chuyên môn có trách nhiệm trao đổi cụ thể với cá nhân, tổ chức về các phản ánh, kiến nghị; tiếp nhận đầy đủ nội dung và ghi vào Sổ theo dõi; hỗ trợ và hướng dẫn soạn thảo phản ánh, kiến nghị bằng văn bản.

Trường hợp cần thiết, Văn phòng HĐND-UBND xã có thể mời thêm đại diện các ban ngành liên quan khác cùng tham gia làm việc để đề nghị cá nhân, tổ chức làm rõ hơn những nội dung được phản ánh, kiến nghị.

b) Đối với hình thức phản ánh, kiến nghị bằng văn bản (bao gồm: văn bản gửi theo đường dịch vụ bưu chính; văn bản gửi qua thư điện tử công vụ, trang thông tin điện tử của xã; thông tin tiếp nhận từ các nguồn: báo chí, hội thảo, hội nghị...):

- Cá nhân, tổ chức trực tiếp gửi văn bản phản ánh, kiến nghị đến Văn phòng HĐND-UBND xã.

- Cán bộ tiếp nhận phải ghi rõ nguồn thông tin (trong đó, nêu rõ nội dung phản ánh, kiến nghị và thông tin về người phản ánh, kiến nghị) để tham mưu xử lý cho phù hợp.

- Văn bản phản ánh, kiến nghị sẽ được Văn phòng HĐND-UBND xã trực tiếp xem xét, chuyển cho công chức chuyên môn phụ trách xử lý theo quy định.

c) Đối với hình thức phản ánh, kiến nghị qua điện thoại:

- Văn phòng HĐND-UBND xã trực thường xuyên đường dây điện thoại công khai để tiếp nhận trực tiếp các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

- Công chức tiếp nhận có trách nhiệm trao đổi cụ thể để làm rõ thêm những nội dung có liên quan (nếu cần thiết); ghi chép lại trung thực và đầy đủ nội dung thông tin phản ánh, kiến nghị và cập nhật vào Sổ theo dõi.

- Khuyến khích cá nhân, tổ chức xác nhận lại nội dung đã phản ánh, kiến nghị bằng văn bản và gửi về Văn phòng HĐND-UBND xã.

Việc liên hệ, trao đổi với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị trong quá trình tiếp nhận chỉ sử dụng số điện thoại chuyên dùng đã được công bố, công khai.

d) Đối với phản ánh, kiến nghị thông qua hình thức Phiếu lấy ý kiến:

- Các bộ phận chuyên môn thống nhất về nội dung phương thức thực hiện gửi Phiếu lấy ý kiến và báo cáo Văn phòng HĐND-UBND xã.

- Sau khi có ý kiến thống nhất của Văn phòng HĐND-UBND xã triển khai thực hiện gửi Phiếu lấy ý kiến.

- Các cơ quan, tổ chức liên quan nhận được Phiếu lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời theo đúng yêu cầu và thời hạn của cơ quan gửi.

- Văn phòng HĐND-UBND xã tổng hợp, báo cáo kết quả với Ủy ban nhân dân xã.

4. Thời gian thực hiện quy trình kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

a) Thời gian thực hiện các nội dung công việc nêu các Điểm a, b, c Khoản 3 Điều này không quá 01 (một) ngày làm việc;

b) Văn phòng HĐND-UBND xã phân loại các phản ánh, kiến nghị và chuyển đến các bộ phận, ban ngành có liên quan để xử lý và báo cáo Ủy ban nhân dân xã trong thời hạn không quá 05 (năm) ngày làm việc.

5. Các bộ phận chuyên môn và các ban ngành liên quan có trách nhiệm:

a) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị về quy định, thủ tục hành chính theo đúng Quy định này;

b) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị do Văn phòng HĐND-UBND xã chuyển đến và trả lời kết quả trong thời hạn quy định. Kết quả xử lý phải được đồng thời gửi cho Văn phòng HĐND-UBND xã để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân xã.

*** Vào Sổ theo dõi, đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị:**

Sau khi hoàn thành việc tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị, Văn phòng HĐND-UBND xã thực hiện việc vào Sổ theo dõi và tiến hành phân loại hồ sơ như sau:

1. Phản ánh, kiến nghị không đáp ứng yêu cầu, bao gồm:

a) Các đơn, thư khiếu nại, tố cáo; các đơn, thư hỏi đáp pháp luật; 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 và không thể xác minh được;

b) Các đơn, thư có nội dung không phải là phản ánh, kiến nghị hoặc không thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị mặc dù đã xác minh nhưng không thể làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

Trong thời gian 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận, Văn phòng HĐND-UBND xã liên hệ với cá nhân, tổ chức đề hướng dẫn thực hiện lại phản ánh, kiến nghị đáp ứng yêu cầu và lưu hồ sơ.

2. Phản ánh, kiến nghị đáp ứng yêu cầu và thuộc thẩm quyền xử lý của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, bao gồm:

a) Những nội dung về lĩnh vực hoạt động thuộc chức năng quản lý nhà nước của UBND xã Hương Sơn theo quy định của pháp luật.

b) Thái độ, đạo đức, trách nhiệm và tác phong trong thi hành công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức và người lao động trong cơ quan xã.

c) Việc chấp hành, thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết các thủ tục hành chính của các bộ phận, ban ngành thuộc UBND xã.

Trong thời hạn không quá 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận, Văn phòng HĐND-UBND xã chuyển phản ánh, kiến nghị đến các bộ phận, chuyên môn liên quan hoặc tham mưu, dự thảo văn bản cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về việc chuyển phản ánh, kiến nghị đến bộ phận có thẩm quyền xử lý.

3. Phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận phải được lưu giữ hồ sơ theo quy định của pháp luật về lưu trữ.

II. XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

1. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị

a) Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ký văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị đến các bộ phận liên quan.

Thời hạn Văn phòng HĐND-UBND xã tiếp nhận và chuyển văn bản không quá 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận.

b) Các bộ phận chuyên môn thuộc UBND xã có trách nhiệm xử lý phản ánh, kiến nghị và phải gửi kết quả xử lý về Văn phòng HĐND-UBND xã để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

Thời hạn xử lý không quá 10 (mười) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận.

* Đối với phản ánh, kiến nghị chưa đủ cơ sở xem xét xử lý: Cần tiếp tục tổng hợp để nghiên cứu

- Văn phòng HĐND-UBND xã có trách nhiệm: Theo dõi, đôn đốc, việc xử lý phản ánh, kiến nghị của các bộ phận, ban ngành của xã; báo cáo kết quả xử lý cho Ủy ban nhân dân xã; thông báo kết quả xử lý cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

- Các bộ phận, ban ngành thuộc UBND xã có trách nhiệm:

+ Nghiên cứu các quy định pháp luật có liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm giải quyết của Ủy ban nhân dân xã theo ngành quản lý; soạn thảo văn bản xử lý trình Ủy ban nhân dân xã.

+ Dự thảo văn bản trình Ủy ban nhân dân xã để kiến nghị cấp trên sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ hoặc hủy bỏ quy định hành chính, thủ tục hành chính theo thẩm quyền.

- Đối với phản ánh, kiến nghị có nội dung liên quan đến một bộ phận, trong thời hạn 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận, bộ phận được giao xử lý phải gửi kết quả xử lý về Văn phòng HĐND-UBND xã để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

- Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính có nhiều nội dung liên quan từ 02 (hai) bộ phận, ban ngành của xã trở lên, bộ phận được giao chủ trì xử lý có trách nhiệm phối hợp với các ban ngành liên quan khác để xử lý trong thời hạn 20 (hai mươi) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận và phải gửi kết quả xử lý về Văn phòng HĐND-UBND xã để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

III. 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: đăng tải trên Trang thông tin điện tử của xã; thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng; gửi thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

2. Tùy theo từng trường hợp cụ thể, Văn phòng HĐND-UBND xã quyết định việc công bố công khai kết quả xử lý, phản ánh, kiến nghị thông qua các hình thức phù hợp.