

Số: /QĐ-UBND

Hải An, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên địa bàn phường Hải An.

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG HẢI AN

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

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12/6/2018 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ Nghị định số 150/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính Phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và Ủy ban nhân dân phường, phường, đặc khu thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương;

Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra chính phủ;

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 cổng dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định về Quy trình Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư 05/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Quyết định số 96/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Ủy ban nhân dân phường ban hành Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân phường;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường,

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 trên địa bàn phường Hải An.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường, cán bộ, công chức UBND phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- BTCD thành phố;
- CT, các PCT UBND;
- Các phòng, đơn vị thuộc phường;
- Lưu VT.

CHỦ TỊCH

Cao Huy Hiếu

QUY CHẾ

Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên địa bàn phường Hải An

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày ... tháng năm 2025
của UBND phường Hải An)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc, trình tự, trách nhiệm của UBND phường Hải An và cán bộ, công chức trong việc tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên địa bàn phường.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- UBND phường, cán bộ, công chức, người lao động thuộc UBND phường.
- Các tổ chức, cá nhân cư trú, hoạt động trên địa bàn phường có phản ánh, kiến nghị gửi đến UBND phường.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý

- Tuân thủ pháp luật, đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục.
- Công khai, minh bạch, khách quan, kịp thời.
- Không gây phiền hà, sách nhiễu; giữ bí mật thông tin cá nhân khi có yêu cầu chính đáng.
- Có sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong xử lý.

Chương II

TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 4. Hình thức tiếp nhận

- Trực tiếp tại bộ phận tiếp công dân thuộc Văn phòng HĐND và UBND phường.
- Qua đường bưu chính.
- Qua điện thoại, email, Cổng thông tin tiếp nhận và giải đáp thông tin cho người dân, doanh nghiệp (Cổng 1022).
- Qua các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND phường.

Điều 5. Trách nhiệm tiếp nhận

1. Công chức Văn phòng HĐND và UBND là đầu mối tiếp nhận, phân loại, ghi sổ phản ánh, kiến nghị.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị qua Cổng dịch vụ công, công chức Trung tâm phục vụ hành chính công có trách nhiệm cập nhật vào hệ thống; qua Cổng 1022, công chức văn phòng HĐND và UBND có trách nhiệm cập nhật vào hệ thống.

Điều 6. Phân loại ban đầu

1. Phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường.
2. Phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn, chuyển đến cơ quan có thẩm quyền trong thời hạn theo quy định.
3. Nội dung khẩn cấp, liên quan an ninh, môi trường, sức khỏe cộng đồng phải báo cáo ngay Chủ tịch UBND phường để xử lý.

Chương III

XỬ LÝ, GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 7. Quy trình xử lý

1. Trong 01 ngày làm việc từ khi tiếp nhận, công chức Văn phòng HĐND và UBND trình lãnh đạo UBND phường phân công xử lý.
2. Bộ phận được giao tham mưu phương án, soạn thảo văn bản trả lời.
3. Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND phường xem xét, ký ban hành văn bản trả lời.

Điều 8. Thời hạn giải quyết

1. Không quá 10 ngày làm việc đối với vụ việc đơn giản.
2. Không quá 20 ngày làm việc đối với vụ việc phức tạp.
3. Trường hợp đặc biệt, kéo dài nhưng không quá 30 ngày và phải thông báo cho công dân biết.

Điều 9. Hình thức trả lời

1. Văn bản trực tiếp hoặc qua bưu chính.
2. Qua Cổng dịch vụ công, hoặc Cổng 1022 (nếu tiếp nhận từ các kênh này).
3. Niêm yết công khai kết quả giải quyết tại trụ sở UBND phường hoặc đăng trên Cổng thông tin điện tử của phường.

Chương IV

TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm của cán bộ, công chức

1. Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; chịu trách nhiệm cá nhân nếu chậm trễ, gây phiền hà.
2. Báo cáo kịp thời các vấn đề vượt thẩm quyền.

Điều 11. Trách nhiệm của Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND phường

1. Chỉ đạo, điều hành toàn diện công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.
2. Trực tiếp ký duyệt văn bản trả lời công dân.
3. Định kỳ hằng quý báo cáo UBND thành phố về tình hình, kết quả giải quyết.

Điều 12. Cơ chế giám sát, kiểm tra

1. Công khai kết quả để nhân dân giám sát.
2. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường phối hợp giám sát.
3. Đưa việc thực hiện Quy chế vào tiêu chí đánh giá cán bộ, công chức hằng năm.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 13. Hiệu lực thi hành

1. Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.
2. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, các cá nhân, tổ chức, cán bộ công chức phản ánh về UBND phường để nghiên cứu, sửa đổi, bổ sung kịp thời.