

Số: 443 /QĐ-UBND

Nghi Dương, ngày 14 tháng 8 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp tạm thời tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên địa bàn xã qua tổng đài 1022

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ NGHI DƯƠNG

Căn cứ Luật Tổ chức tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29/6/2006;

Căn cứ Luật Viễn thông ngày 24/11/2023;

Căn cứ Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu, gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc;

Căn cứ Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030;

Căn cứ Quyết định số 442/QĐ-UBND ngày 14/8/2025 của Ủy ban nhân dân xã Nghi Dương về việc vận hành Tổng đài 1022;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã tại Kế hoạch số 16/KH-UBND ngày 05/8/2025 về công tác kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính năm 2025 trên địa bàn xã Nghi Dương.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp tạm thời tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên địa bàn xã Nghi Dương qua Tổng đài 1022.

Điều 2. Giao Văn phòng HĐND và UBND xã là cơ quan thường trực Công 1022 phối hợp với Thủ trưởng các ngành có liên quan chịu trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, Trung tâm phục vụ hành chính công, Phòng Kinh tế, Phòng Văn hóa - Xã hội, Công an xã, các Trưởng thôn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TTĐU, TTHĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn, đơn vị;
- Công an xã;
- Các Trưởng thôn dân cư;
- Lưu: VT, KSTTHC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Ngô Duy Khâm

QUY CHẾ

Phối hợp tạm thời tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên địa bàn xã nghị dương qua tổng đài 1022

(Kèm theo Quyết định số 443/QĐ-UBND ngày 14 tháng 8 năm 2025 của
Ủy ban nhân dân xã Nghị Dương)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích

1. Quy định nguyên tắc, trách nhiệm và quy trình phối hợp giữa các bộ phận, công chức, lực lượng chức năng của xã trong việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị (PAKN) của tổ chức, cá nhân qua Tổng đài 1022.

2. Bảo đảm phản ánh, kiến nghị được xử lý kịp thời, đúng thẩm quyền, nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước và sự hài lòng của người dân.

Điều 2. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Quy chế này áp dụng cho UBND xã (gọi chung là cơ quan quản lý nhà nước), các cán bộ, công chức chuyên môn (Văn phòng HĐND và UBND xã, Trung tâm phục vụ Hành chính công, Phòng Kinh tế, Phòng Văn hóa - Xã hội); Công an xã; Trưởng thôn và các đơn vị liên quan, các tổ chức đoàn thể chính trị - xã hội của xã có nhiệm vụ, quyền hạn tham gia tiếp nhận, xử lý, trả lời các yêu cầu, thắc mắc, góp ý, phản ánh, kiến nghị (sau đây gọi chung là phản ánh, kiến nghị) của tổ chức, cá nhân đối với các nội dung quy định thuộc phạm vi, thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và các cơ quan, đơn vị, ngành trên địa bàn xã Nghị Dương thông qua Tổng đài 1022.

2. Phản ánh, kiến nghị của Tổ chức, cá nhân được tiếp nhận qua Tổng đài 1022 thuộc các lĩnh vực quản lý của UBND xã. Quy chế này không điều chỉnh việc tiếp nhận khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo; tiếp nhận các loại tin tố giác tội phạm; tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của xã thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

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

1. Tiếp nhận và xử lý đúng quy định pháp luật, đúng thẩm quyền.

2. Phân công rõ trách nhiệm, thời gian xử lý và phản hồi.

3. Bảo đảm công khai, minh bạch, chính xác thông tin và bảo mật theo quy định.

Chương II

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ

Điều 4. Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Tổng đài viên của Tổng đài 1022 (*Chuyên viên Văn phòng HĐND và UBND xã là đầu mối tiếp nhận thông tin PAKN do hệ thống Tổng đài 1022 chuyển về*) thực hiện tiếp nhận nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân từ các kênh tương tác theo quy định và ghi lưu các thông tin tiếp nhận của tổ chức, cá nhân gồm: họ tên, địa chỉ, số điện thoại, nội dung PAKN, thời gian phản ánh.

2. Trường hợp thông tin thuộc thẩm quyền xã thì Tổng đài viên chuyển thông tin ghi lưu (phiếu chuyển) ngay cho công chức, bộ phận chuyên môn xử lý thông qua Hệ thống phần mềm, qua tin nhắn SMS đến cán bộ đầu mối của các đơn vị xử lý biết để xử lý; trong thời gian 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi nhận được phản ánh, kiến nghị, cán bộ đầu mối của các đơn vị xử lý phải phản hồi cho tổ chức, cá nhân và cập nhật kết quả xử lý vào Hệ thống phần mềm. Nếu nội dung phản ánh, kiến nghị cần phải xác minh, kiểm tra; cán bộ đầu mối của các đơn vị xử lý phải báo ngay cho tổng đài viên biết thời gian hoàn tất giải quyết cụ thể, để phản hồi kịp thời đến tổ chức, cá nhân.

3. Trường hợp một số nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan đến những vấn đề cấp bách cần xử lý gấp hoặc qua rà soát kết quả xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị tại các đơn vị xử lý cần thiết phải có văn bản nhắc nhở, đôn đốc, yêu cầu giải trình cụ thể về trách nhiệm..., trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ khi nhận được phản ánh, kiến nghị hoặc có kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị, Tổng đài 1022 có trách nhiệm tổng hợp, gửi về Văn phòng HĐND và UBND xã để tổng hợp tham mưu, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã có văn bản yêu cầu cụ thể.

Điều 5. Xử lý và phản hồi

1. Chuyên viên, bộ phận được giao xử lý phải kiểm tra, xác minh nội dung phản ánh.

2. Thời hạn xử lý: không quá 03 ngày làm việc đối với vụ việc đơn giản; không quá 07 ngày làm việc đối với vụ việc phức tạp, cần xác minh nhiều bước.

3. Kết quả xử lý được gửi lại đầu mối để nhập phản hồi lên hệ thống 1022.

Điều 6. Lưu trữ và báo cáo

1. Toàn bộ hồ sơ tiếp nhận và xử lý PAKN phải được lưu tại bộ phận Văn phòng HĐND và UBND xã,

2. Hàng tháng, tổng hợp tình hình tiếp nhận, xử lý báo cáo Chủ tịch UBND xã.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC BỘ PHẬN

Điều 7. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND xã

1. Là đầu mối tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý và theo dõi kiểm tra, giám sát, đôn đốc, nhắc nhở các đơn vị xử lý thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh kiến nghị qua Tổng đài 1022; tổng hợp, báo cáo định kỳ, đột xuất theo yêu cầu của Ủy ban nhân dân xã.

2. Nhập thông tin phản hồi lên hệ thống 1022 đúng thời hạn. Hỗ trợ điều phối xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đúng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền.

Điều 8. Trách nhiệm của công chức chuyên môn và Công an xã

1. Tiếp nhận, xử lý theo lĩnh vực được phân công.

2. Báo cáo tiến độ, kết quả xử lý về đầu mối.

Điều 9. Trách nhiệm của Trưởng thôn, Trưởng Ban công tác mặt trận thôn.

1. Phối hợp xác minh thông tin tại cơ sở.

2. Thông tin kịp thời cho UBND xã các vấn đề phát sinh liên quan đến PAKN.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Điều khoản thi hành

1. Quy chế này được áp dụng tạm thời kể từ ngày Quyết định ban hành đến khi có văn bản thay thế.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các bộ phận phản ánh về UBND xã để kịp thời điều chỉnh.