ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ VĨNH THỊNH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 689/QĐ-UBND	*Vĩnh Thịnh, ngày 31 tháng 12 năm 2025*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp nhận và xử lý kiến nghị, phản ánh của người dân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn xã Vĩnh Thịnh

UỶ BAN NHÂN DÂN XÃ VĨNH THỊNH

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

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 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 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng dịch vụ công quốc gia;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận và xử lý kiến nghị, phản ánh của người dân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn xã Vĩnh Thịnh.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công; Giám đốc Trung tâm Dịch vụ sự nghiệp công xã; công chức, viên chức và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:
- UBND thành phố Hải Phòng;
- Văn phòng UBND thành phố Hải Phòng;
- Thường trực Đảng ủy xã;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã;
- Như Điều 3;
- Cổng thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT, VP.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

U.B.N.D XÃ VĨNH THỊNH T.P HẢI PHÒNG

Phạm Ngọc Quỳnh

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ VĨNH THỊNH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc Lập – Tự do – Hạnh phúc

QUY CHẾ
Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn xã Vĩnh Thịnh

(Ban hành kèm theo Quyết định số:689/QĐ-UBND ngày 31/12/2025 của Ủy ban nhân dân xã Vĩnh Thịnh)

CHƯƠNG I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về:

a) Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện 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, cán bộ, công chức, viên chức nhà nước; không niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính hoặc niêm yết công khai không đầy đủ các thủ tục hành chính tại nơi giải quyết thủ tục hành chính; thủ tục hành chính được niêm yết công khai đã hết hiệu lực thi hành hoặc trái với nội dung thủ tục hành chính được đăng tải trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

b) Quy định hành chính không phù hợp với thực tế; không đồng bộ, thiếu thống nhất; không hợp pháp hoặc trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập; những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

c) Đề xuất phương án xử lý những kiến nghị, phản ánh nêu trên hoặc có sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh và đời sống nhân dân.

2. Quy chế này không áp dụng tiếp nhận:

a) Khiếu nại về việc giải quyết thủ tục hành chính; đề nghị xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính trái pháp luật.

b) Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ và tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Uỷ ban nhân dân xã;

2. Các phòng chuyên môn và tổ chức hành chính, các đơn vị thuộc UBND xã;

3. Người có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn xã;

4. Cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và việc thực hiện thủ tục hành chính.

5. Các cá nhân, tổ chức có liên quan.

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

1. Tuân thủ pháp luật; 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 tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; địa chỉ Cơ quan, địa chỉ thư tín, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ thư điện tử (Email), địa chỉ Công thông tin điện tử, địa chỉ Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (sau đây gọi chung là Hệ thống phản ánh, kiến nghị); địa chỉ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố và các địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị qua phương thức điện tử khác theo quyết định của Uỷ ban nhân dân Thành phố.

3. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng thẩm quyền.

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.

Điều 4. Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn xã Vĩnh Thịnh

a) Văn phòng HĐND và UBND xã; Địa chỉ: thôn Áng Dương 3, xã Vĩnh Thịnh, thành phố Hải Phòng.

b) Gửi qua đường dây nóng tiếp nhận góp ý và phản ánh của người dân, gọi: *1022 hoặc 0704.148.272.

c) Gửi qua hệ thống phản ảnh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia tại địa chỉ: https://dichvucong.gov.vn.

2. Trách nhiệm của cơ quan đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

a) Bố trí cán bộ, công chức hoặc bộ phận thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

b) Công bố, công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều này.

c) Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình quy định tại Quy chế này; hướng dẫn cá nhân, tổ chức đăng ký tài khoản công dân và truy cập Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của xã hoặc qua các phương thức điện tử khác theo quyết định của Uỷ ban nhân dân xã để gửi, tra cứu tình hình, kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị; liên hệ và đề nghị cá nhân, tổ chức cập nhật, bổ sung đầy đủ nội dung có liên quan đến phản ánh, kiến nghị

trong trường hợp các phản ánh, kiến nghị chưa rõ ràng hoặc thiếu nội dung cần thiết hoặc trường hợp cần xác thực, làm rõ các thông tin liên quan; từ chối tiếp nhận đối với các phản ánh, kiến nghị không thuộc phạm vi thẩm quyền giải quyết theo quy định tại khoản 2 Điều 1 Quy chế này.

d) Tuân thủ đúng quy trình, thời hạn tiếp nhận, phân loại xử lý, cập nhật, đăng tải công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

đ) Hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị.

e) Trường hợp cần thiết, Văn phòng HĐND và UBND xã 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 cơ quan chuyên môn, đơn vị để làm rõ những vấn đề có liên quan đến việc xử lý các phản ánh, kiến nghị theo quy định.

3. Cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị: Ủy ban nhân dân xã; các cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính, đơn vị thuộc xã là cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, việc thực hiện thủ tục hành chính theo ngành, lĩnh vực hoặc thuộc thẩm quyền xử lý.

4. Trách nhiệm của cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị:

a) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, việc thực hiện thủ tục hành chính theo đúng quy định tại khoản 1 Điều 4, Điều 5, Điều 7, Điều 8 của Quy chế này.

b) Mỗi cơ quan, đơn vị phân công 01 cán bộ, công chức là cán bộ đầu mối thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính, có tài khoản định danh điện tử trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, làm đầu mối tiếp nhận, cập nhật kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị.

c) Xử lý phản ánh, kiến nghị do Văn phòng HĐND và UBND xã chuyển đến đảm bảo quy trình, thời gian và quy định của pháp luật.

d) Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND xã, các cơ quan, đơn vị liên quan trong quá trình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức; trường hợp cần thiết phải tham gia họp để làm rõ những vấn đề có liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị.

Điều 5. Quyền và trách nhiệm của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị

1. Cá nhân, tổ chức có quyền phản ánh, kiến nghị với UBND xã (qua Văn phòng HĐND và UBND xã) về quy định hành chính và việc thực hiện thủ tục hành chính tại các cơ quan chuyên môn; tổ chức hành chính trên địa bàn xã.

2. Có quyền yêu cầu cơ quan hành chính nhà nước đã tiếp nhận thông báo về tình hình xử lý phản ánh, kiến nghị.

3. Phản ánh, kiến nghị phải được trình bày với các cơ quan hành chính nhà nước một cách rõ ràng, trung thực, có căn cứ.

4. Có quyền lựa chọn 01 trong các hình thức quy định tại Điều 8 Quy chế này

đề gửi phản ánh, kiến nghị: khuyến khích sử dụng hình thức gửi qua Công Dịch vụ công quốc gia; không gửi cùng nội dung bằng nhiều hình thức và gửi tới nhiều cơ quan khác nhau.

5. Phản ánh, kiến nghị theo đúng nội dung, hình thức, yêu cầu quy định tại Điều 7, Điều 8 Quy chế này.

6. Có thái độ đúng mực, tôn trọng và chấp hành sự hướng dẫn của người tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; chịu trách nhiệm về nội dung phản ánh, kiến nghị.

Điều 6. 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.

1. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn; tổ chức hành chính thuộc 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 theo nội dung tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này tại trụ sở cơ quan nơi tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và công khai trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan.

2. Việc công khai phải đảm bảo riêng biệt, không ghép chung hoặc bị che lấp bởi các nội dung công khai thủ tục hành chính.

Trường hợp niêm yết bằng bản giấy tại trụ sở cơ quan nơi tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thì nội dung công khai được trình bày trên trang giấy tối thiểu là khổ A4; sử dụng phông chữ tiếng Việt Unicode (Times New Roman), cỡ chữ tối thiểu là 14 theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 6009:2001.

3. Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm tham mưu 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 Cổng giao tiếp điện tử của xã.

Chương II

NỘI DUNG, HÌNH THỨC VÀ YÊU CẦU ĐỐI VỚI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 7. Nội dung phản ánh, kiến nghị

1. Phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể trong thực hiện 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, cán bộ, công chức, viên chức nhà nước như: từ chối thực hiện, kéo dài thời gian thực hiện thủ tục hành chính; tự ý yêu cầu, bổ sung, đặt thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật; hành vi không hướng dẫn hoặc hướng dẫn không đầy đủ, chính xác về thủ tục hành chính; sách nhiễu, gây phiền hà, đùn đẩy trách nhiệm; không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức, viên chức.

2. Phản ánh, kiến nghị về những nội dung quy định hành chính, gồm: sự không phù hợp với thực tế, sự không đồng bộ, không thống nhất của các quy định hành chính; quy định hành chính không hợp pháp, trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập hoặc những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

3. Phương án xử lý những phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, thủ tục hành chính tại Khoản 1, 2 Điều này.

4. Sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

5. Phản ánh, kiến nghị trong khai thác, sử dụng dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia.

Điều 8. Hình thức và yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị

Cá nhân, tổ chức lựa chọn một trong các hình thức để gửi phản ánh, kiến nghị. Khuyến khích sử dụng hình thức gửi qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố và các địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị khác theo quy định sau:

1. Hình thức phản ánh, kiến nghị bằng văn bản: Cá nhân, tổ chức chuyển văn bản (sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, thể hiện rõ nội dung phản ảnh, kiến nghị; ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ) đến Văn phòng HĐND và UBND xã thông qua một trong các cách thức sau: trực tiếp, thông qua dịch vụ bưu chính, thư điện tử, Cổng thông tin điện tử của xã.

2. Hình thức phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại:

Cá nhân, tổ chức chỉ thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại chuyên dùng đã công bố, công khai hoặc qua đường dây nóng tiếp nhận góp ý và phản ảnh của người dân, gọi: *1022 hoặc 0704.148.272; sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, 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 và cập nhật nội dung phản ánh, kiến nghị vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị.

3. Hình thức phản ánh, kiến nghị bằng Phiếu lấy ý kiến:

Chỉ áp dụng khi các cơ quan hành chính nhà nước muốn lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính cụ thể; nội dung Phiếu lấy ý kiến sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, phải thể hiện rõ những vấn đề cần lấy ý kiến; việc gửi Phiếu lấy ý kiến đến các cá nhân, tổ chức thực hiện thông qua một hoặc nhiều cách thức sau: trực tiếp tại trụ sở cơ quan, gửi công văn, qua phương tiện thông tin đại chúng, thư điện tử hoặc công khai trên Cổng thông tin điện tử của xã.

4. Hình thức phản ánh, kiến nghị gửi qua Cổng Dịch vụ công quốc gia:

Cá nhân, tổ chức phải có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, sử dụng

ngôn ngữ tiếng Việt, thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị; cung cấp đầy đủ thông tin về tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử.

Chương II

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ TRẢ LỜI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 9. Quy trình chung

1. Tiếp nhận, phân loại, chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý: Văn phòng HĐND và UBND xã đăng nhập vào Hệ thống phản ảnh, kiến nghị để tiếp nhận, phân loại, cập nhật các phản ánh, kiến nghị bằng văn bản, điện thoại, phản ánh, kiến nghị được gửi các phương thức điện tử khác gửi qua Cổng thông tin điện tử và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị; chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý.

2. Xử lý phản ánh, kiến nghị: Các cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính thuộc xã đăng nhập vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị để tiếp nhận, xử lý và cập nhật kết quả hoặc tiến độ xử lý phản ánh, kiến nghị vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị.

3. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị: Văn phòng HĐND và UBND xã vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị để kiểm tra, cập nhật công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

Điều 10. Thời hạn tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Thời hạn tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý: trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị trực tiếp từ cá nhân, tổ chức; hoặc trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị từ Văn phòng HĐND và UBND xã, hoặc ngành cấp trên chuyển đến.

2. Thời hạn xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị:

a) Phản ánh, kiến nghị về việc thực hiện thủ tục hành chính: trong thời hạn 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị đối với phản ánh, kiến nghị được gửi trực tiếp đến Ủy ban nhân dân xã (qua đầu mối Văn phòng HĐND và UBND xã; hoặc trong thời hạn 12 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị đối với phản ánh, kiến nghị do UBND thành phố chuyển đến.

b) Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và việc khai thác, sử dụng cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính: trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị.

c) Trường hợp hết thời hạn mà chưa xử lý xong, các cơ quan xử lý phản ánh. kiến nghị thực hiện cập nhật tiến độ xử lý vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị và định kỳ cứ sau 03 ngày làm việc, gửi kết quả hoặc tiến độ xử lý về Văn phòng HĐND và UBND xã cập nhật tình hình xử lý vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị.

3. Thời hạn công khai kết quả xử lý: 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản hồi của cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị.

4. Hình thức công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị: Việc công khai được thực hiện thông qua một hoặc nhiều hình thức sau:

1. Đăng tải trên Công Dịch vụ công quốc gia; trên Cổng thông tin hoặc Trang thông tin điện tử (website) của cơ quan;

2. Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng;

3. Gửi văn bản thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị;

4. Các hình thức khác.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 21. Trách nhiệm thi hành

1. Văn phòng HĐND và UBND xã:

a) Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã giúp Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trong việc chỉ đạo thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên địa bàn xã; chịu trách nhiệm theo dõi việc chấp hành Quy chế này; tổng hợp, đề xuất Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo xử lý những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện.

b) Hướng dẫn, đôn đốc cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính thuộc xã 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 xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, thủ tục hành chính theo đúng quy định.

c) Tham mưu UBND xã sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ quy định hành chính, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quy định của UBND xã hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ thực hiện những quy định hành chính, thủ tục hành chính theo quy định.

d) Giúp UBND 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 cơ quan, đơn vị.

2. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính, đơn vị thuộc xã

a) Trực tiếp chỉ đạo thực hiện, nghiêm túc; xử lý dứt điểm, kịp thời, đúng thẩm quyền, đúng quy định pháp luật những phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, thủ tục hành chính.

b) Nghiên cứu, đề xuất với UBND xã xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính liên quan đến hai hay nhiều cơ quan, đơn vị và không thống nhất được về phương án xử lý; những phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đã được UBND xã xử lý nhưng cá nhân, tổ chức vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị.

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị gửi kiến nghị về Văn phòng HĐND và UBND xã để tổng hợp, báo cáo UBND xã xem xét, quyết định./.