

UỶ BAN NHÂN DÂN XÃ XUÂN LỘC

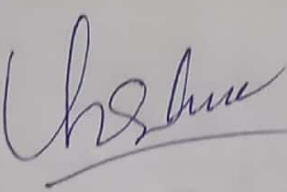

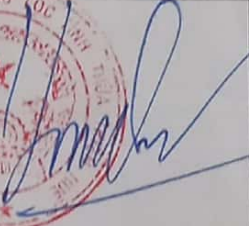



QUY TRÌNH

LIÊN THÔNG XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC,
DOANH NGHIỆP

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015

QT-PAKN-01

	Người soạn thảo	Người xem xét	Người phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Thanh Sinh	Nguyễn Dũng	Nguyễn Ngọc Sinh
Chữ ký			 
Chức vụ	Công chức Văn phòng - Thống kê	QMR	Chủ tịch

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ XUÂN LỘC**

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

**QUY TRÌNH
LIÊN THÔNG XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ
CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC**

((Ban hành kèm theo Quyết định số 43/QĐ-UBND ngày 10/9/2018 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế))

I. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự, cách thức, thực hiện, phân loại, xác nhận và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị trong giải quyết hồ sơ hành chính về xử lý phản ánh, kiến nghị của UBND xã Xuân Lộc theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 nhằm đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật và yêu cầu của cá nhân, tổ chức.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính với thẩm quyền tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của UBND xã, bao gồm:

1. Thủ tục tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Quyết định số 43/QĐ-UBND ngày 10/9/2018 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế Quy định về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

IV. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

UBND : Ủy ban nhân dân;

QT : Quy trình;

TTHC : Thủ tục hành chính;

ISO: Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;

Bộ phận TN&TKQ: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả;

PAKN: Phản ánh, kiến nghị.

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

V.1. Thông tin PA, KN



TT	Nội dung
1.	<p>Điều kiện thực hiện: Theo quy định tại Quyết định số 43/QĐ-UBND ngày 10/9/2018 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế:</p> <ol style="list-style-type: none"> Sử dụng ngôn ngữ Tiếng Việt. Trường hợp văn bản gửi PA, KN bằng tiếng nước ngoài thì phải có bản dịch sang Tiếng Việt kèm theo. Thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị quy định tại Điều 4, Quy định này Có đầy đủ thông tin về tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp gửi PA, KN. Cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp có nội dung PA, KN sẽ được giữ bí mật khi có yêu cầu và phải chịu trách nhiệm toàn bộ về tính trung thực, chính xác của các thông tin PA, KN. Áp dụng chung mẫu “Đơn phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp” theo Mẫu số 01, Phụ lục II kèm theo Quyết định này.
2.	Cách thức tiếp nhận
1	Bằng văn bản giấy (qua dịch vụ bưu chính) hoặc tiếp nhận qua thư điện tử công vụ của cơ quan
2	Tiếp nhận qua điện thoại
3	Tiếp nhận qua phần mềm điện tử hỗ trợ hoạt động tiếp nhận xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp
4	Gửi phiếu lấy ý kiến
3.	Thời gian thực hiện
	Được Quy định tại Điều 10, Quyết định số 43/QĐ-UBND ngày 10/9/2018 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế
4.	Phí, lệ phí
	Không

V.2. Diễn giải quy trình:

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
1	<p>Gửi phản ánh, kiến nghị - Cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp gửi PA, KN theo một trong 04 hình thức sau: (1) Đăng nhập Hệ thống thông tin chung (2) Gửi văn bản</p>	Tổ chức, cá nhân	Giờ hành chính	Đơn theo Mẫu số 01, Phụ lục II

	(3) Điện thoại (4) Gửi Phiếu lấy ý kiến			
2	<p>Tiếp nhận hồ sơ, số hóa hồ sơ và chuyển file điện tử hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ thực hiện tiếp nhận PA, KN được gửi đến theo những hình thức nêu tại Bước 1; -Số hóa hồ sơ -Chuyển file điện tử và văn bản giấy cho công chức chuyên môn. 	Bộ phận TN &TKQ	08 giờ	
3	<p>Phân loại và vào sổ tiếp nhận, theo dõi PA, KN; Xác nhận và chuyển xử lý PA, KN</p> <p>1.Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiến hành phân loại PA, KN thành 05 nhóm như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nhóm 1: PA, KN không đúng nội dung, yêu cầu; - Nhóm 2: PA, KN có nội dung chưa rõ; - Nhóm 3: PA, KN thuộc thẩm quyền xử lý -Nhóm 4: PA, KN không thuộc thẩm quyền xử lý hoặc thuộc thẩm quyền xử lý của hai hay nhiều cơ quan. - Nhóm 5: PA, KN đã được các cơ quan có thẩm quyền trả lời nhưng cá nhân, tổ chức không nhất trí vẫn tiếp tục gửi PA, KN. <p>2. Vào sổ tiếp nhận và theo dõi PA, KN theo quy định.</p>		16 giờ	
	<p>3. Xác nhận PA, KN:</p> <p>a) PA, KN không đáp ứng yêu cầu (Nhóm 1 và Nhóm 2): Không tiếp nhận và yêu cầu bổ sung thêm</p> <p>b) PA, KN đáp ứng yêu cầu (các nhóm còn lại): Tiếp nhận và chuyển xử lý</p> <p>4. Sau khi được xác nhận; PA, KN được chuyển đến cơ quan có thẩm</p>	Công chức chuyên môn	16 giờ	



	địa phương: Văn phòng UBND tỉnh chuyển về cho các cơ quan, đơn vị, địa phương xử lý.			
5	Kết quả xử lý PA, KN 1. Trả lời trực tiếp cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp biết bằng văn bản hoặc thư điện tử + Gửi 01 văn bản về Văn phòng UBND tỉnh để theo dõi, tổng hợp chung. 2. Cập nhật và công khai kết quả xử lý trên Hệ thống phần mềm điện tử. * Đối với các KN, PA do Văn phòng UBND tỉnh tiếp nhận và chuyển xử lý phải được cập nhật vào Hệ thống theo dõi ý kiến chỉ đạo để theo dõi chung. Lưu ý: PA, KN có nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước, không công bố trên Hệ thống thông tin chung		16 giờ	
6	Văn thư - Cán bộ văn thư vào sổ, đóng dấu; - Văn phòng- Thống kê vào sổ theo dõi	Văn thư	Giờ hành chính	
7	Bộ phận TN và trả kết quả - Yêu cầu người nhận ký vào sổ; Vào sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả	Bộ phận TN & TKQ	Giờ hành chính	

VI. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	Mẫu số 01	Đơn phản ánh, kiến nghị
2.	Mẫu số 02	Sổ tiếp nhận và theo dõi thông tin PA, KN

VII. LƯU TRỮ

PL	Tên hồ sơ/ phụ lục (PL)	Mã số	Thời gian lưu trữ	Bộ phận lưu trữ
1	Sổ tiếp nhận và theo dõi thông tin PA, KN	Mẫu số 02	Lâu dài	VP – Thống kê

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

ĐƠN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Kính gửi:.....

1. Họ và tên (*):.....

2. Địa chỉ liên lạc (*):.....

3. Điện thoại (*):.....

4. Email (nếu có):.....

5. Chủ đề phản ánh, kiến nghị (*):.....

6. Tóm tắt nội dung, vướng mắc, bất cập của vấn đề cần phản ánh, kiến nghị (*): -

.....

.....

.....

7. Giải pháp đề xuất (nếu có):

.....

.....

.....

8. Tài liệu chứng minh gửi kèm (nếu có):

.....

.....

Ghi chú: Các trường hợp có dấu (*) là bắt buộc.

....., Ngày....tháng.....năm 20..

Ký tên
(Họ và tên)



