

Số: 436/QĐ-UBND

Châu Sơn, ngày 22 tháng 8 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh,
kiến nghị của người dân và doanh nghiệp về quy định
hành chính trên địa bàn xã Châu Sơn**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 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 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 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 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

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 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của 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;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm phục vụ Hành chính công xã tại Tờ trình số 31a/TTr-TTPVHCC ngày 18/8/2025.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp về quy định hành chính trên địa bàn xã Châu Sơn.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND & UBND xã, Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công, Thủ trưởng các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND xã và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Văn phòng UBND tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy; (b/c)
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Các phòng chuyên môn thuộc xã;
- Trung tâm PVHCC xã;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã;
- Trưởng các thôn, bản;
- Trang thông tin điện tử xã;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Công Hưng

QUY CHẾ

Tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp về quy định hành chính trên địa bàn xã Châu Sơn
(Ban hành kèm theo Quyết định số 436/QĐ-UBND ngày 22 /8/2025
của Ủy ban nhân xã Châu Sơn)

Chương I **QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về các vướng mắc, khó khăn trong thực hiện cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân thông qua việc tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp tại UBND xã thông qua tiếp nhận trực tiếp tại UBND xã và gửi qua Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị tại địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn/p/phananhkiennghi/pakn-gui-pakn.html>

b) Quy chế này không quy định về việc tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn, giải đáp pháp luật.

2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng cho các đối tượng sau:

a) Các Phòng chuyên môn, Trung tâm phục vụ Hành chính công và các cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã để tiếp nhận, xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về quy định hành chính trên địa bàn xã Châu Sơn.

b) Người dân, doanh nghiệp có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn xã.

Điều 2. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị trên Cổng thông tin điện tử

1. Tuân thủ quy định của pháp luật về tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

2. Bảo đảm công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.

3. Quy trình tiếp nhận, phân loại chuyên xử lý, xử lý và trả lời phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất và được thực hiện qua các chức năng của chuyên mục tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; bảo đảm thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện, tạo điều kiện cho người dân, doanh nghiệp gửi phản ánh, kiến nghị.

4. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc gửi, chuyển, lưu trữ dữ liệu về phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

Chương II

NỘI DUNG, CÁCH THỨC VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 3. Nội dung phản ánh, kiến nghị

1. Hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định 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; sách nhiễu, gây phiền hà, đùn đẩy trách nhiệm; 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...

2. Những cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính của tỉnh không phù hợp với thực tế, không đồng bộ, không thống nhất, không hợp pháp, trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

3. Những giải pháp, sáng kiến, đề xuất sửa đổi, ban hành mới quy định về cơ chế, chính sách, liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân.

4. Các khó khăn, vướng mắc liên quan đến hoạt động kinh doanh sản xuất và đời sống của người dân.

Điều 4. Cách thức phản ánh, kiến nghị

Cá nhân, tổ chức thực hiện Phản ánh, kiến nghị thông qua một hoặc nhiều hình thức sau:

a) Bằng văn bản.

b) Bằng điện thoại.

c) Phiếu lấy ý kiến.

d) Qua cổng dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn/>

Điều 5. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị

1. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng văn bản:

a) Cá nhân, tổ chức chuyển văn bản đến cơ quan tiếp nhận thông qua một trong những cách thức sau:

- Trực tiếp chuyển đến cơ quan tiếp nhận;

- Thông qua dịch vụ bưu chính;

- Gửi thông điệp dữ liệu qua mạng máy tính điện tử (thư điện tử, trang tin điện tử).

b) Phản ánh, kiến nghị phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt;

c) Thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

d) Ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ) của

cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

2. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại:

a) Chỉ thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai.

b) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

c) Trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

d) Thông báo tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ) của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

đ) Cán bộ, công chức tiếp nhận phải thể hiện trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị bằng văn bản.

3. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng Phiếu lấy ý kiến:

a) 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.

b) Việc gửi Phiếu lấy ý kiến đến các cá nhân, tổ chức thực hiện thông qua một hoặc nhiều cách thức sau:

- Gửi công văn lấy ý kiến

- Lấy ý kiến qua phương tiện thông tin đại chúng;

- Gửi thông điệp dữ liệu qua mạng máy tính điện tử (thư điện tử, lấy ý kiến công khai trên trang tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử).

c) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

d) Nội dung Phiếu lấy ý kiến phải thể hiện rõ những vấn đề cần lấy ý kiến.

4. Yêu cầu đối với Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị trên cổng dịch vụ công quốc gia:

a) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

b) Thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị quy định tại Điều 4 Quy chế này.

c) Có đầy đủ thông tin về tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của người dân, doanh nghiệp gửi phản ánh, kiến nghị.

Chương III

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

Điều 6. Cơ quan tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị

a) Trung tâm phục vụ Hành chính công xã tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã.

b) Đối với hình thức phản ánh, kiến nghị thông qua Phiếu lấy ý kiến, cơ quan hành chính nhà nước nào gửi Phiếu lấy ý kiến thì cơ quan đó tiếp nhận.

Điều 7. Quy trình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Đối với các phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức văn bản, điện thoại, cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền tiếp nhận phải tuân thủ quy trình sau:

- a) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định tại các khoản 1, 2 Điều 5 Quy chế này.
- b) Nhận phản ánh, kiến nghị.
- c) Vào sổ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.
- d) Nghiên cứu, đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị:

- Phản ánh, kiến nghị không tiếp nhận do không đáp ứng các yêu cầu quy định tại các khoản 1, 2 Điều 5 Quy chế này;

- 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 hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức; Trường hợp này, cơ quan tiếp nhận phải chuyển phản ánh kiến nghị tới cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.

- Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan tiếp nhận;

- Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính không thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan tiếp nhận.

Trường hợp này, cơ quan tiếp nhận phải chuyển phản ánh, kiến nghị tới cơ quan có thẩm quyền xử lý trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận.

đ) Lưu giữ hồ sơ các phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ, đồng thời, lưu vào cơ sở dữ liệu điện tử những phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận.

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức Phiếu lấy ý kiến, cơ quan hành chính nhà nước muốn lấy ý kiến cá nhân, tổ chức phải tuân thủ quy trình sau:

- a) Xác định nội dung cần lấy ý kiến.
- b) Xác định cá nhân, tổ chức là đối tượng cần lấy ý kiến.
- c) Lập Phiếu lấy ý kiến.
- d) Xác định cách thức gửi Phiếu lấy ý kiến và nhận ý kiến trả lời.
- đ) Gửi Phiếu lấy ý kiến đến đối tượng thông qua một hoặc nhiều cách thức quy định tại điểm b khoản 3 Điều 5 quy chế này.
- e) Theo dõi, đôn đốc các cá nhân, tổ chức trả lời theo hạn định.
- g) Vào sổ tiếp nhận khi nhận được các ý kiến trả lời.

h) Tập hợp, nghiên cứu, đánh giá, phân loại.

i) Quyết định việc xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển phản ánh, kiến nghị tới cấp có thẩm quyền xử lý.

k) Lưu giữ hồ sơ về các phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ, đồng thời, lưu vào cơ sở dữ liệu điện tử.

3. Đối với các phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua Hệ thống Kiến nghị, phản ánh trên cổng dịch vụ công quốc gia, cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền tiếp nhận phải tuân thủ quy trình sau:

a) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

b) Vào sổ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

c) Nghiên cứu, đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị:

- Phản ánh, kiến nghị không tiếp nhận do không đáp ứng các yêu cầu quy định tại các khoản 4 Điều 5 Quy chế này;

- 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 hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức; Trường hợp này, cơ quan tiếp nhận phải chuyển phản ánh kiến nghị tới cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.

- Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan tiếp nhận;

- Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính không thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan tiếp nhận.

Trường hợp này, cơ quan tiếp nhận phải chuyển phản ánh, kiến nghị tới cơ quan có thẩm quyền xử lý trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận.

d) Lưu giữ hồ sơ các phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ, đồng thời, lưu vào cơ sở dữ liệu điện tử những phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận.

đ) Cập nhật, đăng tải công khai kết quả trả lời trên Hệ thống thông tin theo các hình thức được quy định.

4. Đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị

a) Các phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 3, Điều 5 Quy chế này, trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Trung tâm phục vụ Hành chính công thông tin cho người dân, doanh nghiệp biết việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do.

b) Các phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung quy định tại Điều 3 Quy chế này, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Trung tâm phục vụ Hành chính công đề nghị người dân, doanh nghiệp bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

c) Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 3, Điều 5 Quy chế này nhưng không thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Trung tâm phục vụ Hành chính xã công chuyển phản ánh, kiến nghị tới cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

d) Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 3, Điều 5 Quy chế này thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý, Trung tâm phục vụ Hành chính công tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và trong thời hạn 5 ngày làm việc chuyển các phòng chuyên môn, tổ chức hành chính xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Trách nhiệm của cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Trách nhiệm của cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

a) Trung tâm phục vụ Hành chính công xã bố trí cán bộ, công chức để thực hiện tiếp nhận, đánh giá và phân loại; thực hiện chuyển phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan, đơn vị liên quan, người có thẩm quyền xử lý, trả lời bằng văn bản hành chính;

b) Lắp đặt số điện thoại chuyên dùng, kết nối mạng máy tính điện tử và thiết lập địa chỉ website, email.

c) Công bố công khai địa chỉ cơ quan, địa chỉ thư tín, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ website, địa chỉ email.

d) Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình quy định tại Điều 7 Quy chế này.

đ) Cập nhật, đăng tải công khai kết quả trả lời trên Hệ thống thông tin theo các hình thức được quy định.

2. Trách nhiệm của cán bộ, công chức được phân công thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

- Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định.
- Không chậm trễ hoặc gây khó khăn, những nhiều khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.
- Tuân thủ đúng quy trình, thời hạn tiếp nhận.

Điều 9. Trách nhiệm của các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND xã

a) Tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp từ Trung tâm phục vụ Hành chính công xã chuyển đến.

b) Thực hiện các bước tiếp theo được quy định tại điểm c, d khoản 3 Điều 7 Quy chế này theo thời gian quy định.

c) Chuyển nội dung trả lời các phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp đến Ủy ban nhân dân xã (qua Trung tâm phục vụ hành chính công xã) bằng văn bản.

d) Trường hợp phản ánh, kiến nghị liên quan tới nhiều phòng chuyên môn (*đơn vị được giao nhiệm vụ xử lý chính*) sẽ chịu trách nhiệm hoàn thành nội dung trả lời và cần xác định các cơ quan liên quan để phối hợp xử lý.

đ) Các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã hoặc thuộc thẩm quyền của hai hay nhiều cơ quan hành chính nhà nước khác nhau nhưng các cơ quan này không thống nhất được phương án xử lý hoặc đã được phòng chuyên môn trả lời nhưng người dân và doanh nghiệp không nhất trí và vẫn tiếp tục gửi phản ánh, kiến nghị, Trung tâm phục vụ Hành chính công xã tiếp nhận, chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn, các cơ quan có liên quan tổ chức nghiên cứu, đề xuất Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, quyết định và trả lời phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Quyền và trách nhiệm của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị

1. Có quyền phản ánh, kiến nghị với các cơ quan hành chính nhà nước về quy định hành chính.
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. Phản ánh, kiến nghị theo đúng hình thức, yêu cầu quy định tại quy chế này.

Điều 11. Thời hạn xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Thời hạn xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị không quá 20 ngày làm việc kể từ ngày các phòng chuyên môn, tổ chức hành chính nhận được phản ánh, kiến nghị.
2. Đối với các phản ánh, kiến nghị có kết quả xử lý, trong thời hạn 02 ngày làm việc các phòng chuyên môn chuyển kết quả xử lý đến UBND xã (qua Trung tâm phục vụ Hành chính công xã) để trả lời người dân, doanh nghiệp.
3. Trường hợp các phản ánh, kiến nghị có nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước hoặc trong quá trình xử lý có thông tin thuộc bảo vệ bí mật nhà nước thì quy trình trả lời phải được thực hiện và quản lý theo chế độ mật.

Điều 12. Công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị

UBND xã có trách nhiệm tổ chức công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính. Việc công khai được thực hiện thông qua một hoặc nhiều hình thức sau:

1. Cập nhật kết quả trả lời trên Hệ thống kiến nghị phản ánh trên cổng dịch vụ công quốc gia.
2. Đăng tải trên Trang thông tin điện tử của xã.
3. Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng.

4. Gửi công văn thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.
5. Các hình thức khác.

Điều 13. Chế độ thông tin báo cáo

Định kỳ hàng tháng, quý hoặc đột xuất theo yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, Trung tâm phục vụ Hành chính công xã báo cáo tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên địa bàn xã.

Chương IV

KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 14. Khen thưởng

1. Người dân, doanh nghiệp có những phản ánh, kiến nghị đem lại hiệu quả thiết thực, giúp địa phương sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ, bãi bỏ những nội dung tại Khoản 2 Điều 3, những nội dung sáng kiến tại Khoản 3 Điều 3 Quy chế này thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

Các phòng chuyên môn, tổ chức hành chính thực hiện tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm đề xuất hình thức khen thưởng cho người dân, doanh nghiệp có phản ánh, kiến nghị đạt kết quả nêu trên.

2. Cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan, tổ chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp hoàn thành tốt nhiệm vụ theo quy định của Quy chế này được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Xử lý vi phạm

1. Cán bộ, công chức, Thủ trưởng các phòng chuyên môn, cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND xã được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp nếu vi phạm hoặc không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định pháp luật về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và quy định tại Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Kết quả thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp là một trong các tiêu chí đánh giá, xem xét trong thi đua ứng dụng công nghệ thông tin, cải cách hành chính của các đơn vị.

Điều 16. Điều khoản thi hành

1. Giao Trung tâm phục vụ Hành chính công xã chủ trì tổ chức, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh cần xử lý các cơ quan, đơn vị gửi văn bản về Ủy ban nhân dân xã (qua Trung tâm phục vụ Hành chính công xã) để tổng hợp và đề nghị Chủ tịch UBND xã xem xét, quyết định./.

