

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ ĐẮK MIL**

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

Số: /QĐ-UBND

Đắk Mil, ngày tháng 11 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn xã Đắk Mil

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ ĐẮK MIL

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2025;

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 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP, ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ Nghị định số 59/2022/NĐ-CP, ngày 05/9/2022 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử;

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 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;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP, ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tại Tờ trình số 17/TTr-HCC, ngày 11/11/2025.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn xã Đắk Mil.

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

Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, các phòng, ban, đơn vị thuộc xã; các cá nhân, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- TT Đảng ủy xã;
- TT HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- UBMTTQ VN và các đoàn thể xã;
- Lưu: VT, HCC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Quốc Dũng

QUY CHẾ
TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC
VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH TRÊN ĐỊA BÀN XÃ ĐẮK MIL
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND, ngày /11/2025 của UBND xã Đắk Mil)

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 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 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) Đơn thư, 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 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.

3. Các nội dung khác liên quan đến việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính được thực hiện theo quy định của Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ (đã được sửa đổi, bổ sung), Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ và các văn bản hướng dẫn thi hành; trường hợp các văn bản được dẫn chiếu để áp dụng Quy chế này được sửa đổi, bổ sung hay thay thế bằng văn bản khác thì các nội dung được dẫn chiếu áp dụng theo quy định văn bản đó và Quy chế này.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các phòng, ban, đơn vị thuộc xã

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

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

4. 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, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ thư điện tử (Email), 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).

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 các 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

Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn xã Đắk Mil là Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

a) Địa chỉ: Thôn 3, xã Đắk Mil, tỉnh Lâm Đồng.

b) Số điện thoại chuyên dùng: 0983.930.505

c) Địa chỉ thư điện tử: hccdakmil@lamdong.gov.vn

d) Cổng Dịch vụ công Quốc gia (Mục Phản ánh, kiến nghị) tại địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn/p/home/dvc-trang-chu.html>.

2. Trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công là cơ quan đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

a) Bố trí cán bộ, công chức theo lĩnh vực phụ trách 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 khoản 1 Điều này.

c) Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình tại Quy chế này và các văn bản quy định hiện hành: Hướng dẫn cá nhân, tổ chức sử dụng ứng dụng VNeID đăng ký tài khoản công dân và truy cập Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, hoặc qua các phương thức trực tiếp bằng văn bản, mail công vụ, số điện thoại đường dây nóng 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, 3 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 phòng, ban, đơn vị.

e) Trường hợp cần thiết, Trung tâm Phục vụ hành chính công 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 phòng, ban, đơn vị để làm rõ những vấn đề có liên quan đến việc xử lý các phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 92/2017/NĐ-CP của Chính phủ).

3. Cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị: Các phòng chuyên môn 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 phòng, ban, đơn vị 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) Trung tâm Phục vụ hành chính công xã là đầu mối 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 (trường hợp được tiếp nhận trên hệ thống). Nếu trường hợp thuộc trách nhiệm của Trung tâm thì Trung tâm thực hiện xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị.

c) Các phòng chuyên môn xử lý phản ánh, kiến nghị do Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chuyển đến đảm bảo quy trình, thời gian và quy định của pháp luật.

d) Các phòng chuyên môn phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công 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 Ủy ban nhân dân xã (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công xã) về quy định hành chính và việc thực hiện thủ tục hành chính tại các phòng, ban, đơn vị thuộc 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 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 để gửi phản ánh, kiến nghị; khuyến khích sử dụng hình thức gửi qua Cổng 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. Trung tâm Phục vụ hành chính công 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

ngợi 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 (Trung tâm) và công khai trên Trang thông tin điện tử của xã.

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 (Trung tâm) 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 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 Trang thông tin 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 các phòng, ban, đơn vị, cán bộ, công chức thuộc UBND xã, 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.

2. Phản ánh, kiến nghị về quy định, thủ tục hành chính gồm: Sự không phù hợp với thực tế, sự không đồng bộ, không thống nhất của các quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

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:

a) Thủ tục hành chính đã có hiệu lực thi hành nhưng chưa được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, Trang thông tin điện tử của xã hoặc đã được đăng tải nhưng không đầy đủ, chính xác.

b) Thủ tục hành chính đã hết hiệu lực thi hành, bị bãi bỏ nhưng vẫn được đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cổng Dịch vụ công

quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, Trang thông tin điện tử của xã.

c) Sự không thống nhất giữa thủ tục hành chính được đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính với thủ tục hành chính được công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính; giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính với Trang thông tin điện tử.

d) Sự không thống nhất giữa thủ tục hành chính được giải quyết với thủ tục hành chính được công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính và được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia, Trang thông tin điện tử.

đ) Thủ tục hành chính còn gây khó khăn, vướng mắc, bất cập, cản trở hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của nhân dân.

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 và các địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị qua phương thức khác do UBND xã công khai.

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 ánh, kiến nghị; ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ) đến Trung tâm Phục vụ hành chính công xã thông qua một trong các cách thức sau: trực tiếp, thông qua dịch vụ bưu chính, thư điện tử.

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; 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 sổ theo dõi.

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 Trang thông tin điện tử của xã muốn lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức.

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 III

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

Mục I. QUY TRÌNH, THỜI GIAN TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ TRẢ LỜI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 9. Quy trình chung

1. Tiếp nhận, phân loại, chuyển phòng chuyên môn có thẩm quyền xử lý: Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đăng nhập vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị để tiếp nhận; tiếp nhận bằng văn bản, điện thoại, phản ánh, kiến nghị được gửi các phương thức trực tiếp, bưu chính công ích; chuyển phản ánh, kiến nghị đến phòng chuyên môn có thẩm quyền xem xét, xử lý.

2. Xử lý phản ánh, kiến nghị: Các phòng, ban, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị và báo cáo kết quả xử lý bằng văn bản về Trung tâm để tổng hợp.

3. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị: Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đăng nhập vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị để cập nhật, công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị và công khai tại trụ sở làm việc, trên Trang tin điện tử.

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 UBND tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) chuyển đến từ Hệ thống.

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 UBND xã (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công 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 Văn Phòng UBND tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) chuyển đến từ Hệ thống.

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 phòng, ban, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị thực hiện cập nhật tiến độ xử lý và định kỳ cứ sau 03 ngày làm việc, gửi kết quả hoặc tiến độ xử lý tiếp theo để Trung tâm Phục vụ hành chính công xã cập nhật tình hình xử lý vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị (đối với phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận trên Hệ thống).

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.

Mục II. QUY TRÌNH CỤ THỂ VỀ TIẾP NHẬN, ĐÁNH GIÁ, PHÂN LOẠI VÀ CHUYỂN XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 11. Phản ánh, kiến nghị bằng văn bản

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã:

1. Nhận phản ánh, kiến nghị.

2. Nghiên cứu, đánh giá, phân loại và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị:

a) Trường hợp phản ánh, kiến nghị không đáp ứng nội dung, yêu cầu theo quy định tại Điều 7, khoản 1 Điều 8 Quy chế này: lưu hồ sơ nếu văn bản có nội dung phản ánh, kiến nghị nhưng không xác định rõ tên, địa chỉ, số điện thoại của cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị; hoặc trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được, thông báo cho cá nhân, tổ chức về việc không tiếp nhận (nêu rõ lý do) nếu văn bản có nội dung không đúng quy định tại Điều 7 Quy chế này.

b) Trường hợp phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung theo quy định tại Điều 7 Quy chế này: trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được, đề nghị cá nhân, tổ chức bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

c) Trường hợp phản ánh, kiến nghị đáp ứng nội dung, yêu cầu theo quy định tại Điều 7, khoản 1 Điều 8 Quy chế này: trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận vào sổ theo dõi và chuyển đến phòng, ban, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị nếu thuộc phạm vi thẩm quyền xử lý của UBND xã.

Điều 12. Phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã:

1. Nhận thông tin phản ánh, kiến nghị.

2. Đánh giá, phân loại và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị:

a) Trường hợp phản ánh, kiến nghị không đáp ứng nội dung, yêu cầu theo quy định tại Điều 7, khoản 2 Điều 8 Quy chế này: không tiếp nhận và thông tin rõ lý do để cá nhân, tổ chức biết.

b) Trường hợp phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung theo quy định tại Điều 7 Quy chế này hoặc chưa đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 7, khoản 2 Điều 8 Quy chế này nhưng không thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý của xã: hướng dẫn cá nhân, tổ chức làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị; đăng ký tài khoản và đăng nhập Cổng Dịch vụ công quốc gia (Mục phản ánh kiến nghị) để gửi phản ánh, kiến nghị.

c) Trường hợp phản ánh, kiến nghị đáp ứng nội dung, yêu cầu theo quy định tại Điều 7, khoản 2 Điều 8 Quy chế này: hướng dẫn cá nhân, tổ chức đăng ký tài khoản và đăng nhập Cổng Dịch vụ công quốc gia (Mục phản ánh, kiến nghị) để gửi phản ánh, kiến nghị; hoặc ghi nhận, cập nhật đầy đủ, chính xác nội dung phản ánh, kiến nghị vào sổ theo dõi và trong thời gian 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận, chuyển phản ánh, kiến nghị đến phòng, ban, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị để xử lý theo thẩm quyền.

Điều 13. Phản ánh, kiến nghị thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã:

1. Đăng nhập Hệ thống phản ánh, kiến nghị.

2. Nghiên cứu, đánh giá, phân loại và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị:

Trường hợp phản ánh, kiến nghị do Văn phòng UBND tỉnh Lâm Đồng (Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) chuyển đến: trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chuyển đến phòng, ban, đơn vị để xử lý phản ánh, kiến nghị; hoặc trả lại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (nếu không thuộc thẩm quyền; không đúng nội dung).

Mục III. QUY TRÌNH CỤ THỂ VỀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 14. Phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể trong thực hiện thủ tục hành chính quy định tại khoản 1 Điều 7 Quy chế này

1. Phản ánh, kiến nghị được cá nhân, tổ chức gửi trực tiếp đến Trung tâm Phục vụ hành chính công xã:

- a) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị từ Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.
- b) Xử lý phản ánh, kiến nghị.
- c) Vào sổ theo dõi, lưu hồ sơ, cập nhật kết quả, tiến độ xử lý trong thời hạn 15 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị.

2. Phản ánh, kiến nghị tiếp nhận từ Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh):

- a) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị từ Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh chuyển qua Hệ thống phản ánh, kiến nghị.
- b) Xử lý phản ánh, kiến nghị.
- c) Cập nhật kết quả hoặc tiến độ xử lý vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị trong thời hạn 12 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị.

3. Yêu cầu đối với nội dung phản hồi phản ánh, kiến nghị: các phòng, ban, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị cần phản hồi trực tiếp, đầy đủ các vấn đề phản ánh, kiến nghị đã đề cập; nêu rõ lý do và cơ sở pháp lý của việc chậm giải quyết hoặc yêu cầu bổ sung thêm giấy tờ hoặc từ chối giải quyết hồ sơ của cá nhân, tổ chức; đề xuất hoặc đưa ra giải pháp xử lý đối với hồ sơ và phản ánh, kiến nghị.

Điều 15. Phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính quy định tại khoản 2 và điểm d khoản 5 Điều 7 Quy chế này thuộc thẩm quyền, phạm vi của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh

1. Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị tham mưu UBND xã, Chủ tịch UBND xã nghiên cứu, đề xuất, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc hủy bỏ quy định hành chính theo thẩm quyền.

2. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, trả lời nêu rõ thời hạn hoàn thành việc xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

Điều 16. Phản ánh, kiến nghị quy định tại điểm a, b, c, d khoản 5 Điều 7 Quy chế này

1. Đối với phản ánh, kiến nghị quy định tại điểm a, b khoản 5 Điều 7 Quy chế này, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã tham mưu UBND xã đề nghị Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) kiểm tra và cập

nhật kịp thời, đầy đủ, chính xác thủ tục hành chính còn hiệu lực trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cổng Thông tin điện tử tỉnh, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị quy định tại điểm c, d khoản 5 Điều 7 Quy chế này, cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm:

a) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trực tiếp của tổ chức, công dân hoặc từ Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) chuyển qua Hệ thống phản ánh, kiến nghị.

b) Kiểm tra, đối chiếu với Quyết định công bố chuẩn hóa thủ tục hành chính của Bộ, ngành, UBND tỉnh và quy định về thủ tục hành chính tại văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành.

c) Cập nhật chính xác nội dung thủ tục hành chính theo quy định hiện hành; đồng thời, tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định tại văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành.

d) Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, cập nhật kết quả hoặc tiến độ xử lý vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị.

Mục IV. QUY TRÌNH CÔNG KHAI KẾT QUẢ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 17. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản hồi của phòng, ban, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã có trách nhiệm kiểm tra, công khai kết quả trả lời.

2. Trường hợp kết quả trả lời không phù hợp, không đúng với nội dung phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản hồi, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã trả lại để yêu cầu phòng, ban, đơn vị xử lý lại phản ánh, kiến nghị.

3. Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đề nghị xử lý lại của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phòng, ban, đơn vị xử lý và phản hồi để Trung tâm Phục vụ hành chính công xã công khai kết quả trả lời.

Điều 18. 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 Cổng Dịch vụ công quốc gia; trên Trang thông tin của xã;
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. Công khai tại trụ sở: Trung tâm Phục vụ hành chính công xã.

Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Trách nhiệm thi hành

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã:

a) Giám đốc Trung tâm 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 các phòng, ban, đơn vị 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 Ủy ban nhân dân xã kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ quy định hành chính, thủ tục hành chính theo quy định.

d) Giúp Ủy ban nhân dân 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 các phòng, ban, đơn vị.

2. Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị:

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 Ủy ban nhân dân xã xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính liên quan đến hai hay nhiều phòng, ban, đơn vị và không thống nhất được về phương án xử lý; những phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đã được Ủy ban nhân dân xã xử lý nhưng cá nhân, tổ chức vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị.

Điều 20. Kinh phí thực hiện

1. Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính được ngân sách nhà nước bảo đảm trong dự toán kinh phí hàng năm của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và các phòng chuyên môn.

2. Trên cơ sở đề xuất của Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, Phòng Kinh tế tham mưu Ủy ban nhân dân xã bố trí kinh phí để thực hiện theo quy định của Luật Ngân sách Nhà nước.

Điều 21. Chế độ thông tin báo cáo

Chế độ thông tin báo cáo về tình hình và kết quả thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính được thực hiện trong nội dung của báo cáo định kỳ hoặc đột xuất về công tác kiểm soát thủ tục hành chính, triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử (Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21 tháng 10 năm 2020 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định chế độ báo cáo định kỳ và quản lý, sử dụng, khai thác Hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ).

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị gửi kiến nghị về Trung tâm Phục vụ hành chính công xã để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân xã xem xét, quyết định./.

PHỤ LỤC: 01
NỘI DUNG HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ
CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND, ngày /11/2025 của UBND xã Đắk Mil)

TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH

UBND xã Đắk Mil, tỉnh Lâm Đồng mong nhận được phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo các nội dung sau đây:

1. 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 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 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. 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.

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

4. Phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận theo một trong các cách thức sau:

- Gửi qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia (Mục phản ánh, kiến nghị) tại địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn>
- Gửi đến Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Đắk Mil. Địa chỉ: Thôn 3, xã Đắk Mil, tỉnh Lâm Đồng.
- Điện thoại qua số điện thoại chuyên dùng: 0983.930.505.
- Gửi qua địa chỉ thư điện tử: hccdakmil@lamdong.gov.vn.

Lưu ý:

- Phản ánh, kiến nghị phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt; ghi rõ nội dung phản ánh, kiến nghị;

- Ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín) của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị;

- Không tiếp nhận phản ánh, kiến nghị liên quan đến đơn thư, khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

PHỤ LỤC: 02
SỔ THEO DÕI VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND, ngày /11/2025 của UBND xã Đắk Mil)

STT	Phản ánh kiến nghị (PAKN)					Phương thức tiếp nhận	Ngày nhận	Loại PAKN		Phòng, ban, đơn vị	Kết quả xử lý PAKN				Ghi chú
	Tên cá nhân, tổ chức	Địa chỉ	Số điện thoại	Email	Nội dung/lĩnh vực PAKN						Kết quả giải quyết				
								Đã giải quyết (Ngày có kết quả)			Đang giải quyết				
													Đúng hạn	Quá hạn	
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															
9															
10															

Ghi chú: "Loại PAKN" ghi theo loại: PAKN về hành vi hành chính /PAKN về quy định hành chính

/ PAKN về hành vi hành chính và quy định hành chính

PHỤ LỤC: 03

KẾT QUẢ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ (PAKN) VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH VÀ HÀNH VI HÀNH CHÍNH

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND, ngày /11/2025 của UBND xã Đắk Mil)

[illegible]