

## QUY CHẾ

### Tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân trên hệ thống thông tin tại xã Pu Sam Cấp

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày /11/2025  
của UBND xã Pu Sam Cấp)

## 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 Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn xã Pu Sam Cấp trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Trang thông tin điện tử xã Pu Sam Cấp.

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:

- Các phòng, ban, ngành, đoàn thể tham gia khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin để tiếp nhận, xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

- Người dân, doanh nghiệp có phản ánh, kiến nghị.

### Điều 2. Giải thích từ ngữ

Hệ thống thông tin là Hệ thống phần mềm hỗ trợ hoạt động tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp do Trung ương, tỉnh xây dựng và được tích hợp trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Trang Thông tin điện tử xã Pu Sam Cấp.

### Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin

1. Tuân thủ quy định của pháp luật về tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

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

3. Quy trình tiếp nhận, phân loại chuyển xử lý, xử lý và trả lời phải cụ thể,

rõ ràng, thống nhất và được thực hiện qua các chức năng của Hệ thống thông tin; 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 4. 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 cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính.

2. Những cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính không phù hợp với thực tế, không đồng bộ, không thống nhất, không hợp pháp.

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

#### **Điều 5. Cách thức phản ánh, kiến nghị**

Người dân truy cập vào các địa chỉ để phản ánh, kiến nghị.

- Cổng Dịch vụ công quốc gia: <https://dichvucong.gov.vn/>.

- Cổng Dịch vụ công tỉnh Lai Châu: <https://dichvucong.laichau.gov.vn/>.

- Website: <https://phananh.laichau.gov.vn>.

- Trang thông tin điện tử: <https://xapusamcap.laichau.gov.vn/phan-anh-kien-nghi>.

#### **Điều 6. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị**

Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị gửi qua Hệ thống thông tin điện tử:

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

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

3. 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.

#### **Điều 7. Giá trị phản ánh, kiến nghị được gửi trên Hệ thống thông tin**

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp và trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trên Hệ thống thông tin có giá trị như văn bản giấy.

2. Các hoạt động, nội dung thực hiện tiếp nhận, phối hợp và xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan tiếp nhận và cơ quan xử lý trên Hệ thống thông tin có giá trị như văn bản giấy.

### **Chương III**

## **TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

### **Điều 8. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

#### 1. Thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

Các phòng chuyên môn, đơn vị thực hiện tiếp nhận, phân loại phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp gửi đến Hệ thống thông tin; cập nhật đầy đủ các phản ánh, kiến nghị được gửi bằng văn bản, điện thoại, fax, thư điện tử vào Hệ thống thông tin để xử lý theo quy định của pháp luật.

#### 2. 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 4, Điều 6 Quy chế này, trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, các phòng, đơn vị, ngành, thông tin cho người dân, doanh nghiệp việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do.

b) Các phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung quy định tại Điều 4 Quy chế này, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, các phòng, đơn vị, 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 4, Điều 6 Quy chế này nhưng không thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý, trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, các phòng chuyên môn, đơn vị chuyển phản ánh, kiến nghị tới UBND xã Pu Sam Cáp, 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 4, Điều 6 Quy chế này thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý, các phòng, đơn vị tiếp nhận, xử lý theo quy định của pháp luật.

Các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền quyết định của UBND, các phòng chuyên môn, đơn vị, trả lời nhưng người dân, doanh nghiệp không nhất trí và vẫn tiếp tục gửi phản ánh, kiến nghị. Văn phòng HĐND&UBND xã tiếp nhận, chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị, tổ chức có liên quan tổ chức nghiên cứu, đề xuất Chủ tịch UBND xã xem xét, quyết định và trả lời theo quy định của pháp luật.

### **Điều 9. Trách nhiệm của cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Bố trí cán bộ, chuyên viên để thực hiện tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị; phân loại, chuyển phản ánh, kiến nghị đến các phòng chuyên môn, đơn vị liên quan hoặc chuyển đến các cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền xử lý, trả lời.

2. Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình quy định tại Điều 8 Quy chế này.

**Điều 10. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Hướng dẫn người dân, doanh nghiệp truy cập Hệ thống thông tin để gửi, tra cứu tình hình, kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị.
2. Liên hệ, hướng dẫn người dân, doanh nghiệp cập nhật đầy đủ nội dung có liên quan đến phản ánh, kiến nghị trong trường hợp các phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp chưa rõ ràng hoặc thiếu nội dung cần thiết.
3. Tuân thủ đúng quy trình, thời hạn tiếp nhận, phân loại xử lý, cập nhật, đăng tải kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

**Chương IV  
XỬ LÝ, TRẢ LỜI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

**Điều 11. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Trên cơ sở các phản ánh, kiến nghị được Văn phòng HĐND&UBND, các phòng, đơn vị chuyên môn thông qua Hệ thống thông tin, cơ quan hành chính có trách nhiệm nghiên cứu, xử lý hoặc phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy trình được quy định.
2. Trường hợp phản ánh, kiến nghị liên quan tới nhiều phòng, đơn vị thì tiếp nhận cần xác định các cơ quan liên quan để phối hợp xử lý.

**Điều 12. Thời hạn xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị**

1. Thời hạn xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị là 20 ngày kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, trường hợp hết thời hạn này mà chưa xử lý xong, định kỳ cứ sau 07 ngày các phòng, đơn vị, cập nhật tình hình xử lý vào Hệ thống thông tin để thông tin cho người dân, doanh nghiệp.
2. Đối với các phản ánh, kiến nghị có kết quả xử lý, trong thời hạn 02 ngày làm việc cơ quan tiếp nhận cập nhật kết quả vào Hệ thống thông tin để trả lời cho 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 các 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, không cập nhật thông tin trên Hệ thống thông tin.

**Điều 13. Công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị**

Phòng Văn Hoá - Xã hội xã có trách nhiệm cập nhật, đăng tải công khai kết quả trả lời trên Hệ thống thông tin theo các hình thức được quy định.

**Chương V  
TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 14 Trách nhiệm của các phòng chuyên môn trong xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị**

Trường phòng, phó phòng và công chức các phòng, đơn vị có trách nhiệm thực hiện các quy định tại Quy chế này.

**Điều 15. Xây dựng quản lý, vận hành Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp**

1. Văn phòng HĐND&UBND xã có trách nhiệm:

a) Giúp chủ tịch UBND xã, xử lý trả lời đúng thời hạn và đúng thẩm quyền các phản ánh, kiến nghị.

b) Phối hợp với Công an xã, Phòng Văn hóa- Xã hội bảo đảm an toàn, an ninh cho hệ thống thông tin.

c) Phối hợp với các ban ngành, đoàn thể tăng cường truyền thông đối với công tác tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Hệ thống thông tin.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công xã có trách nhiệm

a) Quản lý, kiểm soát Hệ thống thông tin thống nhất thường xuyên nghiên cứu, tổng hợp khó khăn, vướng mắc của các phòng, đơn vị trong quá trình khai thác, sử dụng để kịp thời điều chỉnh, bổ sung, nâng cấp chức năng của Hệ thống thông tin.

b) Bảo đảm hạ tầng công nghệ thông tin để vận hành, khai thác Hệ thống thông tin; ứng dụng chữ ký số và cải tiến quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị để rút ngắn thời gian xử lý, giải quyết công việc, giảm văn bản giấy, tạo thuận lợi tối đa cho người dân, doanh nghiệp.

c) Cung cấp tài khoản, hướng dẫn khai thác, sử dụng các chức năng của Hệ thống thông tin để tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

3. Công an xã, các phòng chuyên môn, Trung tâm Phục vụ Hành chính công có trách nhiệm:

- Phối hợp với Văn phòng HĐND&UBND xã thực hiện các biện pháp bảo đảm an ninh, an toàn thông tin cho Hệ thống thông tin; kịp thời phòng, chống tấn công mạng, hệ thống thông tin trong trường hợp xảy ra các sự cố về an toàn thông tin mạng.

- Kịp thời bố trí cán bộ, chuyên viên để thực hiện tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp theo quy định.

3. Các phòng, ban, đoàn thể xã có trách nhiệm:

a) Bố trí nhân sự, trang thiết bị, đường truyền; quản lý tài khoản an toàn để phục vụ khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin tại xã.

b) Ứng dụng chữ ký số trong các văn bản điện tử để chuyên xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân.

c) Thực hiện truyền thông và xây dựng chuyên mục tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị tích hợp với Hệ thống thông tin.

**Điều 16. Chế độ thông tin báo cáo**

Định kỳ hàng tháng, quý, năm hoặc đột xuất theo yêu cầu của cấp trên tổng hợp, báo tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị và mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với cán bộ, công chức, viên chức trong việc tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị.

**Điều 17. Khen thưởng**

1. Người dân, doanh nghiệp có những phản ánh, kiến nghị đem lại hiệu quả thiết thực, giúp cơ quan hành chính nhà nước sửa đổi, bổ sung, Quy chế này thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

2. Cán bộ, công chức, viên 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 18. Xử lý vi phạm**

Cán bộ, công chức 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.

**Điều 19. Kinh phí thực hiện**

Công tác tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của các cơ quan hành chính nhà nước được ngân sách nhà nước bảo đảm trong dự toán chi ngân sách thường xuyên theo quy định.

**Điều 20. Điều khoản thi hành**

1. Giao Văn phòng HĐND&UBND xã chủ trì tổ chức, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

2. Giao Trung tâm Phục vụ hành chính công xã phối hợp với các phòng chuyên môn hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có những vấn đề phát sinh cần xử lý khác với các quy định của pháp luật hiện hành, Văn phòng HĐND&UBND phối hợp với các cơ quan liên quan báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, quyết định./.

---