

Số: 79/QĐ-UBND

Cam Nghĩa, ngày 20 tháng 3 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị
của cá nhân, tổ chức về Quy định hành chính
tại UBND phường Cam Nghĩa**

ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG CAM NGHĨA

Căn cứ Luật tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

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;

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; 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;

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

Căn cứ Quyết định số 1047/QĐ-UBND ngày 30/11/2017 của UBND phường về phân công nhiệm vụ công chức phụ trách tham mưu quản lý nhà nước về kiểm soát thủ tục hành chính tại UBND phường Cam Nghĩa;

Căn cứ Quyết định số 78/QĐ-UBND ngày 20/3/2018 của UBND phường về phân công, công chức tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại UBND phường Cam Nghĩa;

Theo đề nghị của công chức Văn phòng – Thống kê phường,

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 tại UBND phường Cam Nghĩa.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế quyết định số 189/QĐ-UBND ngày 08/3/2017 của UBND phường Cam Nghĩa.

Điều 3. Văn phòng UBND, các ban, ngành, cán bộ, công chức có liên quan căn cứ thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố;
- Đảng ủy, HĐND;
- UBMTTQ; đoàn thể;
- Cán bộ, công chức phường;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Ngọc Thạch

QUY CHẾ

**Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức
về Quy định hành chính tại UBND phường Cam Nghĩa**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 79/QĐ-UBND ngày 20 tháng 3 năm 2018
của UBND phường Cam Nghĩa)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân thuộc phạm vi quản lý của UBND phường Cam Nghĩa theo quy định tại 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 (sau đây gọi là Nghị định số 20/2008/NĐ-CP) và 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 (sau đây gọi là Nghị định số 48/2013/NĐ-CP).

Quy chế này không áp dụng đối với việc tiếp nhận khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng tại Ủy ban nhân dân phường, cán bộ, công chức được phân công tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn phường. Cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính tại UBND phường

1. Tuân thủ pháp luật và 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, trách nhiệm tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy định pháp luật.
3. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng thẩm quyền quy định.
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.

Chương II

NỘI DUNG VÀ YÊU CẦU PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH TẠI UBND PHƯỜNG

Điều 4. Nội dung phản ánh, kiến nghị

1. Phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể trong thực hiện thủ tục hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cán bộ, công chức.

2. Phản ánh, kiến nghị về 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 quy định pháp luật.

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

Điều 5. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính tại UBND phường

1. Đối với phản ánh, kiến nghị bằng văn bản (đơn kiến nghị, phản ánh): cá nhân, tổ chức chuyển văn bản đến UBND phường thông qua một trong các cách thức sau: trực tiếp đến UBND phường, thông qua dịch vụ bưu chính, thư điện tử; 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.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại: chỉ thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai; 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.

3. Đối với phản ánh, kiến nghị bằng Phiếu lấy ý kiến: nội dung Phiếu lấy ý kiến 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 của cơ quan muốn lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức.

4. Phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, rõ ràng.

Chương III

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

Điều 6. Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Tiếp nhận, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

Công chức Văn phòng – Thống kê là đầu mối tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn phường.

a) Địa chỉ tiếp nhận của cơ quan: Số 334, đường Hùng Vương, Tổ dân phố Hòa Thuận, phường Cam Nghĩa, thành phố Cam Ranh.

- Số điện thoại cơ quan: (0258) 3857247

- Số Fax cơ quan: (0258) 3857247

- Địa chỉ thư điện tử cơ quan: camnghia.cr@khanhhoa.gov.vn

b) Địa chỉ tiếp nhận của lãnh đạo UBND phường.

- Số điện thoại Di động: 0905085267

- Địa chỉ thư điện tử công vụ: lnhach@khanhhoa.gov.vn

c) Địa chỉ tiếp nhận của công chức Văn phòng – Thống kê:

- Số điện thoại Di động: 0979392030

- Địa chỉ thư điện tử công vụ: dtsuong@khanhhoa.gov.vn

d) Địa chỉ tiếp nhận Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phường Cam Nghĩa.

- Số điện thoại: (0258) 3973 337

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

a) Bố trí cán bộ, công chức thực hiện 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 quy định tại Điều 7 của Quy chế này.

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

1. Cá nhân, tổ chức có quyền phản ánh, kiến nghị với UBND phường (thông qua công chức Văn phòng – Thống kê phụ trách công tác kiểm soát thủ tục hành chính) về quy định hành chính và việc thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả UBND phường.

2. Công chức Văn phòng – Thống kê có trách nhiệm tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức công dân về quy định hành chính thông qua hình thức văn bản, điện thoại và phải tuân thủ quy trình sau:

a) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Khoản 1, 2 Điều 5 của Quy chế này (theo mẫu tại Phụ lục 1, Phụ lục 2);

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:

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị không đủ điều kiện tiếp nhận do không đáp ứng yêu cầu theo quy định tại Khoản 1, Khoản 2 Điều 5 Quy chế này:

+ Các đơn, thư 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. Trường hợp này, công chức Văn phòng – Thống kê lưu hồ sơ.

+ Các đơn, thư có nội dung không phải là phản ánh, kiến nghị hoặc không thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị. Trong thời hạn không quá 02 (hai) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận, công chức Văn phòng – Thống kê tham mưu lãnh đạo ban hành thông báo cho cá nhân, tổ chức có đơn, thư biết và lưu hồ sơ.

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị đủ điều kiện tiếp nhận theo quy định tại Khoản 1, Khoản 2 Điều 5 Quy chế này:

+ Đối với phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể trong thực hiện thủ tục hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định của cán bộ, công chức phường: Trong thời hạn không quá 03 (ba) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, công chức Văn phòng – Thống kê tham mưu lãnh đạo UBND phường quy trình xử lý, giải quyết.

+ Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính không thuộc thẩm quyền xử lý của UBND phường: Trong thời hạn không quá 05 (năm) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, công chức Văn phòng – Thống kê có văn bản chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xử lý.

e) Lưu giữ hồ sơ phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ.

Trường hợp cần thiết, công chức Văn phòng – Thống kê có thể liên hệ, trao đổi với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị hoặc tham mưu lãnh đạo UBND phường tổ chức họp với sự tham gia của các cơ quan, đơn vị có liên quan để làm rõ những vấn đề có liên quan đến việc tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

3. Công chức Văn phòng – Thống kê có trách nhiệm:

a) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, thủ tục hành chính theo đúng quy định tại Điều 5, Điều 6 của Quy chế này;

b) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị được chuyển đến;

c) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, bộ phận có liên quan trong quá trình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức; trường hợp cần thiết tham mưu tổ chức họp để làm rõ những vấn đề có liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị.

Chương IV

XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH TẠI UBND PHƯỜNG

Điều 8. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính

1. Đối với phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể trong thực hiện thủ tục hành chính quy định tại Khoản 1 Điều 4 Quy chế này thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường.

- Nghiên cứu các quy định pháp luật có liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường.

- Tiến hành xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định; đề xuất, kiến nghị cơ quan cấp trên cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc hủy bỏ quy định hành chính theo thẩm quyền đồng thời thông báo kết quả xử lý bằng văn bản cho cá nhân, tổ chức biết kết quả xử lý thời hạn không quá 10 (mười) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính quy định tại Khoản 2 Điều 4 Quy chế này không thuộc thẩm quyền của UBND phường.

- Hướng dẫn cá nhân, tổ chức liên hệ với cơ quan có thẩm quyền để xử lý phản ánh, kiến nghị đúng theo quy định.

Điều 9. Công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính

1. 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:

a) Thủ trưởng cơ quan chỉ đạo công chức Văn phòng – Thống kê có trách nhiệm tổ chức niêm yết, 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 theo nội dung tại Phụ lục 3 ban hành kèm theo Quy chế này tại trụ sở UBND phường; Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả phường tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và công khai trên đài truyền thanh..

2. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị:

Công chức Văn phòng – Thống kê có trách nhiệm phối hợp với các bộ phận có liên quan tổ chức công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về thực hiện thủ tục hành chính thông qua một hoặc nhiều hình thức sau:

b) Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng;

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

d) Các hình thức khác.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm thi hành

1. Thủ trưởng cơ quan

Trực tiếp chỉ đạo thực hiện nghiêm túc việc xử lý dứt điểm, kịp thời, đúng thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, thủ tục hành chính được tiếp nhận tại UBND phường.

Nghiên cứu, đề xuất với cấp trên, cấp có thẩm quyền xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính liên quan đến các cơ quan, đơn vị có liên quan để xử lý những phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của cá nhân, tổ chức.

2. Công chức Văn phòng – Thống kê (được phân công tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân về quy định hành chính)

Tham mưu Chủ tịch UBND phường tổ chức thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân về quy định hành chính trên địa bàn phường.

Phối hợp với các bộ phận có liên quan 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.

Tổng hợp báo cáo lãnh đạo UBND phường về đề xuất, kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc hủy bỏ quy định hành chính, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân phường.

Theo dõi quá trình tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả.

3. Công chức Văn hóa – Thông tin

Có trách nhiệm tăng cường công tác tuyên truyền 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 hệ thống đài truyền thanh phường để tổ chức, công dân được biết.

5. Cán bộ Nội vụ

Tham mưu kiểm tra, đề xuất biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong xử lý phản ánh, kiến nghị của cán bộ, công chức tại UBND phường.

Điều 11. 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 bảo đảm trong dự toán kinh phí hàng năm theo quy định.

2. Công chức Tài chính – Kế toán tham mưu kinh phí theo quy định.

Điều 12. Chế độ thông tin báo cáo

1. 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 báo cáo về tình hình và kết quả thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định tại Thông tư số 02/VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ.

2. Thời hạn báo cáo, nội dung, cách thức và trách nhiệm báo cáo được thực hiện theo Thông tư số 02/VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ về hướng dẫn nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

a) Về kỳ báo cáo:

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 theo định kỳ 06 tháng, 01 năm (báo cáo định kỳ 01 năm được tổng hợp chung từ báo cáo 06 tháng đầu năm và báo cáo 06 tháng cuối năm) hoặc báo cáo đột xuất.

b) Về trách nhiệm báo cáo:

Báo cáo theo nội dung tại biểu mẫu số 05a/VPCP/KSTT/Phụ lục X ban hành kèm Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

Chương VI

KHEN THƯỞNG VÀ XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 13. Khen thưởng

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường đề xuất hình thức khen thưởng cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đem lại hiệu quả thiết thực, giúp UBND thành phố kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ hoặc hủy bỏ những quy định hành chính không còn phù hợp với các tiêu chí (sự cần thiết; tính hợp lý, hợp pháp; tính đơn giản, dễ hiểu; tính khả thi; sự thống nhất, đồng bộ với các quy định hành chính khác) thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

2. Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính hoàn thành tốt nhiệm vụ theo quy định của Nghị định số 20/2008/NĐ-CP thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Xử lý vi phạm

Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính nếu vi phạm hoặc không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP và Nghị định số 48/2013/NĐ-CP thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị kỷ luật theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức.

Trong quá trình thực hiện nếu gặp vướng mắc cán bộ, công chức, tổ chức, cá nhân kịp thời phản ánh về UBND phường (thông qua công chức Văn phòng-Thống kê) để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo UBND phường xem xét, điều chỉnh cho phù hợp./.

PHỤ LỤC 2
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 79/QĐ-UBND
ngày 20 tháng 3 năm 2018 của UBND phường Cam Nghĩa)*

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG CAM NGHĨA**

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

**PHIẾU PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ
VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH BẰNG VĂN BẢN**

Kính gửi:

1. Họ và tên:

2. Địa chỉ liên lạc:

3. Điện thoại:Email:

4. Nội dung phản ánh, kiến nghị (*nêu tóm tắt nội dung cần phản ánh, kiến nghị*):

.....
.....
.....
.....
.....

5. Đề xuất giải pháp (nếu có):

.....
.....

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

.....
.....
.....

.....ngày.....tháng.....năm.....

Người phản ánh, kiến nghị
(Ký và ghi rõ họ tên)

PHỤ LỤC 3

(Ban hành kèm theo Quyết định số 79/QĐ-UBND
ngày 20 tháng 3 năm 2018 của UBND phường Cam Nghĩa)

NỘI DUNG HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN PHẢN ẢNH, KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC

UBND phường Cam Nghĩa mong nhận được phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định, thủ tục hành chính để kịp thời chỉ đạo, xử lý và chấn chỉnh cán bộ, công chức, cơ quan không thực hiện nghiêm giải quyết thủ tục hành chính theo các nội dung sau đây:

Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện giải quyết thủ tục hành chính do hành vi chậm trễ gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định thủ tục hành chính của cơ quan, cán bộ, công chức nhà nước như: từ chối thực hiện mà không giải thích rõ lý do hoặc không hướng dẫn, kéo dài thời gian thực hiện thủ tục hành chính; tự ý yêu cầu, bổ sung 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....

Đề xuất sáng kiến ban hành mới quy định thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân (nếu có)

* Phản ánh, kiến nghị được gửi hoặc liên hệ một trong các địa chỉ (hoặc bỏ trực tiếp vào Hộp thư góp ý đặt tại Bộ phận TN&TKQ của UBND phường Cam Nghĩa)

1. Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tại UBND tỉnh Khánh Hòa:

Văn phòng UBND tỉnh Khánh Hòa: Số 01 Trần Phú, Nha Trang, Khánh Hòa. Số điện thoại: 0258 3822765 (trong giờ làm việc hành chính). Thư điện tử: pkstthc.stp@khanhhoa.gov.vn

2. Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tại thành phố Cam Ranh:

Văn phòng HĐND&UBND thành phố Cam Ranh: Số 02 đường Phạm Văn Đồng, phường Cam Phú, TP Cam Ranh. Số điện thoại: 0258 3861255 (trong giờ làm việc hành chính). Số Fax: 0258 3861981. Thư điện tử: vp.cr@kanhhoa.gov.vn

3. Địa chỉ tiếp nhận, phản ánh, kiến nghị tại phường Cam Nghĩa:

Văn phòng UBND phường Cam Nghĩa: Số 334 Hùng Vương, TDP Hòa Thuận, phường Cam Nghĩa: Điện thoại: 0258 3973337 (trong giờ làm việc hành chính); Số Fax: 0258 857247. Thư điện tử công vụ: camnghia.cr@khanhhoa.gov.vn.

***Lưu ý:** - Phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức có thể sử dụng đơn theo mẫu (đính kèm)

- Phản ánh, kiến nghị phải sử dụng ngôn ngữ Tiếng Việt; ghi rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại, nội dung phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

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

- Người cung cấp thông tin sẽ được giữ bí mật về danh tính, điện thoại, địa chỉ và được phản hồi kết quả xử lý.