

Số: /UBND-TTPVHCC
V/v công khai hướng dẫn thực
hiện phản ánh, kiến nghị của cá
nhân, tổ chức trong giải quyết
thủ tục hành chính

Phong Quang, ngày tháng 8 năm 2026

Kính gửi:

- Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công xã;
- Trung tâm Dịch vụ tổng hợp xã;
- Trưởng các thôn trên địa bàn xã.

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; Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ;

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 các quy định, hướng dẫn hiện hành về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trong thực hiện thủ tục hành chính;

Để thực hiện tốt công tác phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, UBND xã Phong Quang công khai các nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, cụ thể như sau:

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị

Cá nhân, tổ chức được quyền phản ánh, kiến nghị theo quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 7 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ (được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017) và khoản 1 Điều 16, Điều 35 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ.

2. Hình thức và địa điểm tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

Cá nhân, tổ chức có thể thực hiện phản ánh, kiến nghị bằng một trong các hình thức sau:

a. Trực tiếp:

Đến Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Phong Quang để được hướng dẫn, tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

b. Bằng văn bản:

Gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu chính đến UBND xã Phong Quang; Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Phong Quang.

c. Qua môi trường điện tử:

Thực hiện gửi phản ánh, kiến nghị thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính/Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định.

3. Nội dung cần cung cấp khi phản ánh, kiến nghị

Để phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận và xử lý thuận lợi, cá nhân, tổ chức cần cung cấp các thông tin chủ yếu:

Họ và tên, địa chỉ, thông tin liên hệ của cá nhân hoặc tên, địa chỉ, thông tin liên hệ của tổ chức;

Nội dung phản ánh, kiến nghị;

Tên thủ tục hành chính hoặc lĩnh vực có liên quan;

Thời gian, địa điểm và cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan (nếu có);

Tài liệu, hình ảnh hoặc các thông tin khác có liên quan (nếu có).

4. Công khai thông tin tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Phong Quang có trách nhiệm:

Niêm yết công khai tại trụ sở các nội dung hướng dẫn phản ánh, kiến nghị để cá nhân, tổ chức dễ tiếp cận và thực hiện;

Công khai số điện thoại, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị;

Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị đúng quy định;

Tiếp nhận, chuyển xử lý hoặc tham mưu xử lý phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền;

Theo dõi, đôn đốc việc xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị theo quy định;

Thực hiện công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

5. Tổ chức thực hiện

Trung tâm Phục vụ hành chính công xã chủ trì thực hiện việc niêm yết, công khai nội dung hướng dẫn phản ánh, kiến nghị tại trụ sở Trung tâm; đồng thời thường xuyên kiểm tra, cập nhật thông tin, bảo đảm nội dung công khai đầy đủ, chính xác và thuận tiện cho cá nhân, tổ chức tiếp cận. Theo dõi, tổng hợp tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; định kỳ báo cáo UBND xã theo quy định.

Các phòng chuyên môn thuộc UBND xã có trách nhiệm phối hợp tiếp nhận, tham mưu xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị thuộc lĩnh vực được giao; không để xảy ra tình trạng né tránh, đùn đẩy trách nhiệm hoặc chậm xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

UBND xã Phong Quang yêu cầu các đơn vị có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Trung tâm DVTH (đăng tải trên Trang thông tin điện tử xã)
- Lưu: VT, TTPVHCC.

**KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nông Bảo Trung

