

Số: 297/UBND-VP

Tam Đường, ngày 06 tháng 6 năm 2018

V/v thông tin, tuyên truyền, tiếp nhận,
xử lý phản ánh kiến nghị của người
dân, doanh nghiệp trên Cổng thông tin
điện tử Chính phủ

Kính gửi:

- Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, Đài Truyền thanh – Truyền hình huyện;
- UBND các xã, thị trấn.

Căn cứ Kế hoạch số 684/KH-UBND ngày 22/5/2018 của UBND tỉnh Lai Châu về Kế hoạch triển khai Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phương án, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ;

Căn cứ Công văn số 179/VPUBND-KSTT ngày 24/5/2018 của Văn phòng UBND tỉnh Lai Châu về việc bàn giao tài khoản tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ,

UBND huyện yêu cầu các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, Đài Truyền thanh – Truyền hình huyện, UBND các xã, thị trấn thực hiện một số nội dung sau:

1. Tổ chức quán triệt nội dung Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 của Thủ tướng Chính phủ để nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cơ quan, đơn vị và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức trong thực hiện tiếp nhận và xử lý trả lời phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

2. Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền tới người dân, doanh nghiệp trên địa bàn về Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh kiến nghị của người dân và doanh nghiệp trên cổng thông tin điện tử Chính phủ tại địa chỉ: <http://nguoidan.chinhphu.vn> và <http://doanhnghiep.chinhphu.vn> (Lưu ý: Đối với các xã, thị trấn tăng cường thông tin, tuyên truyền qua hệ thống loa truyền thanh, các hoạt động tuyên truyền phổ biến pháp luật,...; Đối với Đài Truyền thanh – Truyền hình huyện đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền trên các phương tiện thông tin, trang thông tin điện tử huyện để người dân, doanh nghiệp được tiếp cận và tham gia).

3. Nội dung, cách thức và yêu cầu về kiến nghị, phản ánh

a) Nội dung phản ánh, kiến nghị

- 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 TTHC.

- Những cơ chế chính sách, TTHC không phù hợp 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.

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

b) Cách thức phản ánh kiến nghị

- Người dân truy cập vào địa chỉ: <http://nguoidan.chinhphu.vn> để gửi phản ánh, kiến nghị.

- Doanh nghiệp truy cập vào địa chỉ: <http://doanhnghiep.chinhphu.vn> để gửi phản ánh, kiến nghị.

c) Yêu cầu đối với phản ánh kiến nghị

Các phản ánh kiến nghị gửi qua Hệ thống thông tin phải sử dụng ngôn ngữ Tiếng Việt; thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị theo quy định và 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.

4. Tổ chức tiếp nhận, xử lý trả lời phản ánh, kiến nghị

a) Tiếp nhận, phân loại và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị

- Thực hiện tiếp nhận nội dung phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp từ Hệ thống thông tin thông qua tài khoản được cấp sử dụng (*Có danh sách tài khoản, mật khẩu tiếp nhận, trả lời phản ánh kiến nghị kèm theo; Dự kiến trong tháng 8/2018 UBND huyện tổ chức tập huấn việc khai thác sử dụng tài khoản trên Hệ thống cho lãnh đạo, cán bộ đầu mối của các cơ quan, đơn vị, xã, thị trấn*).

- Thực hiện 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.

- Nghiên cứu, đánh giá, phân loại và chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan hành chính nhà nước, cơ quan có thẩm quyền xử lý, trả lời qua Hệ thống thông tin.

b) Xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị

- Trên cơ sở các phản ánh, kiến nghị được chuyển thông qua Hệ thống thông tin, các cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm nghiên cứu, xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy trình được quy định tại Điều 14 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ; trường hợp phản ánh, kiến nghị liên quan tới nhiều cơ quan, đơn vị cần xác định các cơ quan liên quan để cùng phối hợp xử lý.

- Thực hiện trả lời và đăng tải công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin.

c) Thời hạn tiếp nhận, xử lý, trả lời và công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

- Thời hạn tiếp nhận, xử lý, trả lời và công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trong thời hạn 20 ngày kể từ ngày phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận qua Hệ thống thông tin để trả lời người dân, doanh nghiệp. Trường hợp hết thời hạn 20 ngày mà chưa xử lý xong, định kỳ cứ sau 07 ngày các đơn vị cập nhật tình hình xử lý vào Hệ thống thông tin để thông tin cho người dân, doanh nghiệp. Đối với các phản ánh, kiến nghị có kết quả xử lý, trong thời hạn 02 ngày làm việc các đơn vị cập nhật kết quả vào Hệ thống để trả lời cho người dân, doanh nghiệp.

- Trường hợp 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 phản ánh được thực hiện và quản lý theo chế độ mật, không cập nhật thông tin trên Hệ thống thông tin.

d) Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

- Việc công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện ngay sau khi có thông tin trả lời phản ánh, kiến nghị (bao gồm các văn bản, tài liệu liên quan).

- Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được đăng tải công khai trên Hệ thống thông tin thông qua một hoặc nhiều hình thức được quy định tại Điều 19 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.

Căn cứ nội dung Công văn này, UBND huyện yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn nghiêm túc chỉ đạo, triển khai, thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND huyện;
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Từ Hữu Hà

PHỤ LỤC 03

Tài khoản tiếp nhận, trả lời KNPA của người dân, doanh nghiệp trên địa bàn huyện Tam Đường
(Kèm theo Công văn số 139/UBND-KSTT ngày 24/5/2018 của Văn phòng UBND tỉnh Lai Châu)

Stt	Tên tài khoản	Mật khẩu	Tên đơn vị	Trực thuộc đơn vị	Cấp
1	lcu.tamduong	abc123	Huyện Tam Đường - LCU	Tỉnh Lai Châu	2
2	lc.tdg.ubndthitramtamduong	abc123	UBND Thị trấn Tam Đường - HTĐ	Huyện Tam Đường - LCU	3
3	lcu.tdg.pnv	abc123	Phòng Nội vụ - HTĐLCU	Huyện Tam Đường - LCU	3
4	lcu.tdg.ptp	abc123	Phòng Tư pháp - HTĐLCU	Huyện Tam Đường - LCU	3
5	lcu.tdg.ptckh	abc123	Phòng Tài chính - Kế hoạch - HTĐLCU	Huyện Tam Đường - LCU	3
6	lcu.tdg.ptnvmnt	abc123	Phòng Tài nguyên và Môi trường - HTĐLCU	Huyện Tam Đường - LCU	3
7	lcu.tdg.pldtbvxh	abc123	Phòng Lao động - Thương binh và Xã hội - HTĐLCU	Huyện Tam Đường - LCU	3
8	lc.tdg.pvhtt1	abc123	Phòng Văn hóa và Thông tin - HTĐLCU	Huyện Tam Đường - LCU	3
9	lcu.tdg.pgdvdt	abc123	Phòng Giáo dục và Đào tạo - HTĐLCU	Huyện Tam Đường - LCU	3
10	lcu.tdg.pyt	abc123	Phòng Y tế - HTĐLCU	Huyện Tam Đường - LCU	3
11	lcu.tdg.tth	abc123	Thanh tra huyện - HTĐLCU	Huyện Tam Đường - LCU	3
12	lcu.tdg.vphndvubnd	abc123	Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân - HTĐLCU	Huyện Tam Đường - LCU	3
13	lcu.tdg.pdt	abc123	Phòng Dân tộc - HTĐLCU	Huyện Tam Đường - LCU	3
14	lcu.tdg.pnnvptnt	abc123	Phòng Nông Nghiệp và Phát triển nông thôn - HTĐLCU	Huyện Tam Đường - LCU	3
15	lcu.tdg.pktvht	abc123	Phòng kinh tế và Hạ tầng - HTĐLCU	Huyện Tam Đường - LCU	3
16	lcu.tdg.ubndxathensin	abc123	UBND Xã Thèn Sin - HTĐ	Huyện Tam Đường - LCU	3



17	lcu.tdg.ubndxasungphai	abc123	UBND Xã Sùng Phài - HTĐ	Huyện Tam Đường - LCU	3
18	lcu.tdg.ubndxataleng	abc123	UBND Xã Tả Lèng - HTĐ	Huyện Tam Đường - LCU	3
19	lcu.tdg.ubndxagiangma	abc123	UBND Xã Giang Ma - HTĐ	Huyện Tam Đường - LCU	3
20	lcu.tdg.ubndxahothau	abc123	UBND Xã Hồ Thầu - HTĐ	Huyện Tam Đường - LCU	3
21	lcu.tdg.ubndxabinhlu	abc123	UBND Xã Bình Lư - HTĐ	Huyện Tam Đường - LCU	3
22	lcu.tdg.ubndxasonbinh	abc123	UBND Xã Sơn Bình - HTĐ	Huyện Tam Đường - LCU	3
23	lcu.tdg.ubndxanungnang	abc123	UBND Xã Nùng Nàng - HTĐ	Huyện Tam Đường - LCU	3
24	lcu.tdg.ubndxabangiang	abc123	UBND Xã Bản Giang - HTĐ	Huyện Tam Đường - LCU	3
25	lcu.tdg.ubndxabanhon	abc123	UBND Xã Bản Hôn - HTĐ	Huyện Tam Đường - LCU	3
26	lcu.tdg.ubndxabanbo	abc123	UBND Xã Bản Bô - HTĐ	Huyện Tam Đường - LCU	3
27	lcu.tdg.ubndxanatam	abc123	UBND Xã Nà Tăm - HTĐ	Huyện Tam Đường - LCU	3
28	lcu.tdg.ubndxakhunha	abc123	UBND Xã Khun Há - HTĐ	Huyện Tam Đường - LCU	3
29	lcu.tdg.pct	abc123	Phòng Công thương - HTĐLCU	Huyện Tam Đường - LCU	3