**PHỤ LỤC I**

**Quy trình liên thông xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 43 /2018/QĐ-UBND ngày 09/8/2018 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Stt** | **Chủ thể thực hiện** | **Trình tự thực hiện** | **Diễn giải thực hiện** | **Thời gian thực hiện** | **Mẫu biểu, liên quan** |
| **BƯỚC 1** | Cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp |  **Gửi PA, KN*****a)*** *PA, KN không đúng nội dung yêu cầu* | ***BƯỚC 1*: GỬI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ** Cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp gửi PA, KN theo một trong 04 hình thức: (1) Đăng nhập *Hệ thống thông tin chung;* (2) Gửi văn bản; (3) Điện thoại; (4) Gửi Phiếu lấy ý kiến |  | *Đơn theo Mẫu số 01,* *Phụ lục II* |
| **BƯỚC 2** | Cơ quan có thẩm quyền xử lý PA, KN |  **Tiếp nhận PA, KN*****b)*** *PA, KN**có nội dung chưa rõ* | ***BƯỚC 2*: THỰC HIỆN TIẾP NHẬN PA, KN**Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ thực hiện tiếp nhận PA, KN được gửi đến theo những hình thức nêu tại BƯỚC 1. | 01 ngày làm việc |  |
| **BƯỚC 3** | Cơ quan có thẩm quyền xử lý PA, KN | **1. Phân loại PA, KN** **2. Vào Sổ tiếp nhận***Trường hợp chưa phù hợp, trả lời để tham mưu lại* **3. Xác nhận**  **PA, KN****4. Chuyển xử lý** **PA, KN** | ***BƯỚC 3*: PHÂN LOẠI VÀ VÀO SỔ TIÊP NHẬN, THEO DÕI PA, KN; XÁC NHẬN VÀ CHUYỂN XỬ LÝ PA, KN****1.** Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiến hành **phân loại** PA, KN thành 05 nhóm như sau:  ***- Nhóm 1:*** PA, KN không đúng nội dung, yêu cầu  ***- Nhóm 2:*** PA, KN có nội dung chưa rõ ***- Nhóm 3:*** PA, KN thuộc thẩm quyền xử lý ***- Nhóm 4:*** PA, KN không thuộc thẩm quyền xử lý; hoặc thuộc thẩm quyền xử lý của hai hay nhiều cơ quan. ***- Nhóm 5:*** PA, KN đã được các cơ quan có thẩm quyền trả lời nhưng các nhân, tổ chức không nhất trí vẫn tiếp tục gửi PA, KN. **2.** **Vào Sổ** tiếp nhận và theo dõi PA, KN theo quy định. | 02 ngày làm việc | *Sổ theo Mẫu số 02,**Phụ lục II* |
| **3.** **Xác nhận** PA, KN: **a)** PA, KN *không đáp ứng yêu cầu* (Nhóm 1 và Nhóm 2): Không tiếp nhận và yêu cầu bổ sung thêm.**b)** PA, KN *đáp ứng yêu cầu* (các nhóm còn lại): Tiếp nhận và chuyển xử lý. | 02 ngày làm việc |  |
| **4.** Sau khi được xác nhận, PA, KN được **chuyển** đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định và thông báo cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp biết. |  |
| **BƯỚC 4** | Cơ quan có thẩm quyền xử lý PA, KN | *Thông báo trả lời kết quả (đối với văn bản giấy)*   **Xử lý PA, KN** | ***BƯỚC 4*: XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ** |  |  |
|  *\* Đối với các PA, KN thuộc nhóm 1:* Phải thông tin bằng văn bản cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do. | 02 ngày làm việc |  |
|  *\* Đối với các PA, KN thuộc nhóm 2:* Phải có văn bản đề nghị cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp bổ sung, làm rõ nội dung PA, KN. | 02 ngày làm việc |  |
|  *\* Đối với các PA, KN thuộc nhóm 3:* Phải triển khai thực hiện và hoàn thành xử lý trong thời hạn 05 ngày làm việc tiếp theo.  | 02 ngày làm việc |  |
|  *- Đối với các PA, KN thuộc nhóm 4:* Các đơn vị, địa phương phải chuyển PA, KN về Văn phòng UBND tỉnh.  Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm tham mưu UBND tỉnh chuyển PA, KN đến cơ quan có thẩm quyền xử lý và giám sát thực hiện. | 02 ngày làm việc |  |
|  Đối với PA, KN có nhiều nội dung liên quan từ 02 (hai) sở, ban, ngành hoặc địa phương của tỉnh trở lên, cơ quan được giao chủ trì xử lý có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan liên quan khác để xử lý. | 14 ngày làm việc |  |
|  *\* Đối với các PA, KN thuộc nhóm 5:* Kể từ ngày nhận được PA, KN của các cơ quan, đơn vị, địa phương chuyển, Văn phòng UBND tỉnh tham mưu UBND tỉnh bố trí họp với các đơn vị có liên quan để tìm hướng xử lý. | 05 ngày làm việc |  |
|  \* *Đối với các PA, KN do Văn phòng UBND tỉnh tiếp nhận thuộc thẩm quyền xử lý của các cơ quan, đơn vị, địa phương:* Văn phòng UBND tỉnh chuyển về cho các cơ quan, đơn vị, địa phương xử lý. | 02 ngày làm việc |  |
| **BƯỚC 5** | Cơ quan có thẩm quyền xử lý PA, KN |  **Công khai** **kết quả xử lý** | ***BƯỚC 5*: CÔNG KHAI KẾT QUẢ XỬ LÝ PA, KN** **1.** Trả lời trực tiếp cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp biết bằng văn bản hoặc thư điện tử + Gửi 01 văn bản về Văn phòng UBND tỉnh để theo dõi, tổng hợp chung. **2.** Cập nhật và công khai kết quả xử lý trên Hệ thống phần mềm điện tử.\* Đối với các PA, KN do Văn phòng UBND tỉnh tiếp nhận và chuyển xử lý phải được cập nhật vào *Hệ thống theo dõi ý kiến chỉ đạo* để theo dõi chung. *Lưu ý:* PA, KN có nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước, không công bố trên *Hệ thống thông tin chung.* | 02 ngày làm việc |  |