

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân,
tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Nghệ An**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;
Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15;
Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy
phạm pháp luật số 87/2025/QH15;

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;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về
kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 sửa đổi, bổ sung một
số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ về
sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục
hành chính;

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

Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Bộ trưởng, Chủ
nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của 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;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số
1093/TTr-VPUB ngày 02/7/2026;

Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định ban hành Quy chế Tiếp nhận,
xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa
bàn tỉnh Nghệ An.

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 trên địa bàn tỉnh
Nghệ An.



Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 18 tháng 7 năm 2026.

Bãi bỏ Quyết định số 28/2018/QĐ-UBND ngày 22/6/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An ban hành quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các Ban, Ngành cấp tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cục Kiểm soát TTHC - BTP;
- Cục Kiểm tra văn bản và Tổ chức thi hành pháp luật - BTP;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- TT TU, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các Phó Văn phòng UBND tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, KSTT (V).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Bùi Thanh An

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH NGHỆ AN**

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

QUY CHẾ

**Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị
của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Nghệ An**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 40 /2026/QĐ-UBND ngày 08/7/2026
của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, các khó khăn, vướng mắc trong thực hiện cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính do cơ quan, người có thẩm quyền ban hành theo quy định của pháp luật thuộc thẩm quyền trả lời phản ánh, kiến nghị của các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Nghệ An.

2. Đối tượng áp dụng

- a) Các Sở, Ban, Ngành cấp tỉnh;
- b) Ủy ban nhân dân các xã, phường (sau đây viết tắt là Ủy ban nhân dân cấp xã);
- c) Cán bộ, công chức, viên chức tại các cơ quan quy định tại điểm a, b khoản này.
- d) Các cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị;
- đ) Quy chế này không áp dụng đối với cơ quan Trung ương tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh và việc khiếu nại, tố cáo, giải quyết khiếu nại, tố cáo, hướng dẫn, giải đáp pháp luật.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Văn bản chuyển phản ánh kiến nghị là văn bản của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý.

2. Tài khoản là một chuỗi ký tự do Ủy ban nhân dân tỉnh cung cấp cho cán bộ đầu mối tiếp nhận, bàn giao tài khoản của các cơ quan, đơn vị theo danh sách đăng ký của Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh, Chủ tịch UBND cấp xã, dùng để đăng nhập vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Công Dịch vụ công quốc gia, làm nhiệm vụ tiếp nhận, trả lời phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo thẩm quyền.

3. Hệ thống thông tin là tập hợp phần cứng, phần mềm và cơ sở dữ liệu được thiết lập phục vụ mục đích tạo lập, cung cấp, truyền đưa, thu thập, xử lý, lưu trữ và trao đổi thông tin trên mạng.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Tuân thủ quy định của pháp luật và bảo đảm quyền được phản ánh kiến nghị về quy định hành chính của cá nhân, tổ chức.

2. Bảo đảm sự phối hợp đồng bộ, chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính được nhanh chóng, chính xác, kịp thời, đúng thẩm quyền và quy trình, thủ tục trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ quyền hạn của mỗi cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật.

3. Công khai, minh bạch, cụ thể, rõ ràng về thẩm quyền, trách nhiệm trong tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật; thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.

4. Khuyến khích phản ánh, kiến nghị trên hệ thống phản ánh, kiến nghị của Cổng Dịch vụ công quốc gia để đảm bảo nhanh chóng, kịp thời và thuận tiện trong việc tra cứu kết quả xử lý.

5. Bảo đảm bí mật, an toàn thông tin trong việc gửi, chuyển, xử lý, lưu trữ dữ liệu về phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

Chương II

NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 4. Nội dung, yêu cầu phản ánh, kiến nghị

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị bao gồm:

a) Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính, nhất là trong giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức do hành vi chậm trễ, gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan hành chính nhà nước các cấp, của cán bộ, công chức, viên chức;

b) Những quy định hành chính của cơ quan hành chính Nhà nước 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 và những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính;

c) Phương án xử lý những phản ánh, kiến nghị; đề xuất các giải pháp, sáng kiến ban hành mới cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh và đời sống của người dân, doanh nghiệp.

2. Các yêu cầu phản ánh, kiến nghị thực hiện theo quy định tại Điều 7 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 và khoản 3 Điều 2

Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính.

Điều 5. Cơ quan, địa chỉ, thời gian tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh là cơ quan đầu mối tiếp nhận toàn bộ các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính:

a) Gửi văn bản thông qua dịch vụ bưu chính đến địa chỉ:

Bộ phận Kiểm soát thủ tục hành chính – Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Nghệ An - Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An, số 03 đường Trường Thi, Phường Trường Vinh, tỉnh Nghệ An;

b) Phản ánh, kiến nghị qua số điện thoại đường dây nóng: 02383.668.789;

c) Gửi phản ánh, kiến nghị thông qua hộp thư điện tử: kstthc@ubnd.nghean.gov.vn;

d) Gửi qua Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Thời gian tiếp nhận

Theo giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày thứ Bảy, Chủ nhật và ngày nghỉ lễ, tết). Trường hợp gửi qua Email hoặc Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Cổng Dịch vụ công quốc gia thì thực hiện 24/24 giờ.

Điều 6. Hình thức và quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Đối với phản ánh, kiến nghị bằng văn bản được gửi trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện

a) Trường hợp gửi đến Ủy ban nhân dân tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm tiếp nhận tất cả các văn bản phản ánh, kiến nghị nêu trên để tham mưu văn bản chuyển xử lý;

b) Trường hợp gửi đến các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã thì các cơ quan này có trách nhiệm tham mưu xử lý và cập nhật, tổng hợp kết quả để báo cáo theo quy định. Trường hợp phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý thì trả lời bằng văn bản cho các cá nhân, tổ chức gửi phản ánh, kiến nghị (hoặc hướng dẫn bằng văn bản cho cá nhân, tổ chức gửi phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định).

2. Đối với phản ánh, kiến nghị được cá nhân, tổ chức gửi đến cơ quan hành chính các cấp khác để phản ánh, kiến nghị

Cơ quan hành chính các cấp có trách nhiệm cử cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và cung cấp mẫu phiếu phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính (theo mẫu Phụ lục II ban hành kèm theo). Đối với trường hợp không thuộc

phạm vi, thẩm quyền xử lý thì cơ quan hành chính đã tiếp nhận phản ánh, kiến nghị có văn bản từ chối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị (và hướng dẫn cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị tới cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định).

Đối với trường hợp trong quá trình xử lý phản ánh, kiến nghị mà phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết cần phải kiểm tra, xác minh thì cơ quan hành chính các cấp phải kiểm tra, xác minh, xử lý theo thẩm quyền và báo cáo kết quả xử lý về Ủy ban nhân dân tỉnh thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; trường hợp phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý thì văn bản trả lời cho các cá nhân, tổ chức gửi phản ánh, kiến nghị (hoặc có văn bản hướng dẫn cho cá nhân, tổ chức gửi phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định).

3. Đối với phản ánh, kiến nghị qua điện thoại hoặc qua hộp thư điện tử do Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý thì Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm tiếp nhận điện thoại, ghi chép trung thực, đầy đủ thông tin phản ánh, kiến nghị (theo mẫu Phụ lục I ban hành kèm theo) và thực hiện theo Quy chế này.

4. Trường hợp phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thì thực hiện theo Điều 9 Quy chế này.

5. Đối với phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức Phiếu lấy ý kiến: Thực hiện theo quy định tại Khoản 2 Điều 9 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

Điều 7. Xử lý phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc trong thực hiện các thủ tục hành chính

1. Trong thời hạn 01 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận được phản ánh, kiến nghị, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh ký văn bản chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị đến cơ quan, đơn vị liên quan để xử lý theo quy định như sau:

a) Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý của các Sở, ban, ngành cấp tỉnh (kể cả các đơn vị trực thuộc): Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị được gửi cho các Sở, ban, ngành liên quan để xử lý;

b) Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân cấp xã: Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị được gửi cho Ủy ban nhân dân cấp xã để xử lý theo quy định;

2. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan, đơn vị tiếp nhận phải kiểm tra, xác minh, xử lý theo thẩm quyền và báo cáo kết quả xử lý về Ủy ban nhân dân tỉnh thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 8. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của tỉnh và của Trung ương

1. Trong thời hạn 01 ngày làm việc, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh ký văn bản chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của tỉnh đến các cơ quan chức năng để xử lý theo quy định như sau:

a) Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị đến các Sở, ban, ngành liên quan để nghiên cứu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Hội đồng nhân dân tỉnh xử lý theo thẩm quyền;

b) Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị đến các Sở, Ban, Ngành liên quan để nghiên cứu, báo cáo đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý theo thẩm quyền.

2. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ khi nhận được phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và các Bộ, Ngành Trung ương, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh ký văn bản chuyển hoặc dùng tài khoản được cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị trên đến các Sở, ban, ngành có liên quan nghiên cứu, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, kiến nghị Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và các Bộ, Ngành Trung ương xử lý theo thẩm quyền.

Điều 9. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

1. Các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã đăng nhập vào Cổng Dịch vụ công quốc gia để theo dõi, tiếp nhận các phản ánh kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền hoặc cá nhân, tổ chức chuyển đến để kịp thời xử lý theo quy định. Việc cấp tài khoản cho các công chức, viên chức để tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Trên cơ sở các phản ánh, kiến nghị được Văn phòng Chính phủ chuyển thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia cho Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An hoặc do các cá nhân, tổ chức phản ánh trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tới Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An. Ủy ban nhân dân tỉnh dùng tài khoản cấp 1 đăng nhập vào Cổng Dịch vụ công quốc gia thực hiện việc tiếp nhận và trong ngày sẽ chuyển phản ánh kiến nghị trên đến các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, Ủy ban

nhân dân cấp xã hoặc chuyển lại Văn phòng Chính phủ nếu không thuộc thẩm quyền trả lời, xử lý của tỉnh (có nêu rõ lý do không xử lý).

3. Các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã dùng tài khoản cấp 2 đăng nhập vào Cổng Dịch vụ công quốc gia để tiếp nhận, xử lý theo thẩm quyền, thời gian xử lý là 09 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị do Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển đến. Nếu phản ánh kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý khi nhận được phải chuyển trong ngày đến cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này.

4. Các phòng chuyên môn, trung tâm thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã dùng tài khoản cấp 3 đăng nhập vào Cổng Dịch vụ công quốc gia để tiếp nhận, xử lý theo thẩm quyền, thời gian xử lý là 08 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản ánh kiến nghị do Ủy ban nhân dân cấp xã chuyển đến. Nếu phản ánh kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý khi nhận được phải chuyển trong ngày đến cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này.

5. Trong thời gian 02 ngày làm việc sau khi có kết quả xử lý các cơ quan, đơn vị, địa phương phải cập nhật kết quả lên Cổng Dịch vụ công quốc gia để trả lời cho người dân, doanh nghiệp và thực hiện việc công khai theo quy định.

6. 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 Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 10. Công khai, lưu trữ kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Toàn bộ kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức phải được đăng tải công khai thông qua một hoặc nhiều hình thức sau:

- a) Đăng tải trên Cổng Dịch vụ công quốc gia;
- b) Thông báo rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng;
- c) Thông báo cho cá nhân, tổ chức và các cơ quan có liên quan biết;
- d) Các hình thức khác.

2. Toàn bộ các văn bản, giấy tờ liên quan đến quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị phải được lưu trữ theo quy định của pháp luật hiện hành.

Chương III

TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

Điều 11. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan và cung cấp các biểu mẫu phản ánh, kiến nghị phục vụ cho quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; hướng dẫn cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh, cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị thực hiện theo quy định của Quy chế này.

2. Tổ chức triển khai và hướng dẫn cơ quan hành chính các cấp, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và các cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định của pháp luật trên địa bàn tỉnh.

3. Định kỳ hàng quý và hàng năm báo cáo các cơ quan có thẩm quyền ở Trung ương và Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên địa bàn tỉnh; kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh các biện pháp cần thiết để chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong việc xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

4. Lưu trữ theo quy định của pháp luật hiện hành toàn bộ các văn bản, giấy tờ có liên quan, kết quả của quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

5. Tổ chức triển khai, theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra tình hình tiếp nhận, xử lý các phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo Quy chế này. Đề xuất, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức có hành vi chậm trễ, gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

6. Nghiên cứu, lựa chọn các phản ánh, kiến nghị trong những quy định hành chính đang gây bức xúc, cản trở hoạt động kinh doanh và đời sống của người dân để tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức xử lý theo thẩm quyền.

7. Tiếp nhận, phân loại và chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

8. Trường hợp cần thiết liên hệ trực tiếp với cơ quan hành chính các cấp bị phản ánh, kiến nghị để xác nhận thông tin phản ánh, kiến nghị, mời cá nhân, tổ chức và các đơn vị có liên quan đến trao đổi trực tiếp

9. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

Điều 12. Trách nhiệm của các Sở, ban, ngành cấp tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp xã

1. Hướng dẫn và cung cấp mẫu phiếu phản ánh, kiến nghị cho cá nhân, tổ chức thực hiện việc phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này (đối với các phản ánh, kiến nghị tiếp nhận không thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc qua Phiếu lấy ý kiến).

2. Công khai địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh hoặc của Trang Thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị mình (nếu có) và niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp kèm theo chỉ dẫn cụ thể để cá nhân, tổ chức biết, để thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

3. Tiến hành xử lý các phản ánh, kiến nghị trong phạm vi thẩm quyền pháp luật quy định theo Quy chế này do Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc cơ quan có thẩm quyền chuyển đến.

4. Sau khi có kết quả chính thức theo thời gian quy định của việc xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, các Sở, Ban, Ngành cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân các xã, phường có trách nhiệm gửi văn bản báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

5. Xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức có hành vi chậm trễ, gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính.

6. Báo cáo tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính phải được thể hiện trong báo cáo định kỳ về công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị theo quy định.

Điều 13. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp xã

1. Hướng dẫn và cung cấp các mẫu phiếu phản ánh, kiến nghị cho cá nhân, tổ chức thực hiện việc phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này.

2. Công khai địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính cho người dân tại địa bàn quản lý và niêm yết công khai tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của cơ quan, đơn vị mình kèm theo chỉ dẫn cụ thể để cá nhân, tổ chức biết, để thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

3. Báo cáo tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính phải được thể hiện trong báo cáo định kỳ về công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị theo quy định.

Trong quá trình tổ chức thực hiện nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã phản ánh kịp thời về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo thực hiện./.

PHỤ LỤC I

Số thứ tự:...

PHIẾU TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ
QUA ĐIỆN THOẠI, EMAIL VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH
(Kèm theo Quyết định số 40 /2026/QĐ-UBND ngày 08 tháng 7 năm 2026
của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An)

1. Thông tin về cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị

Tên cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:.....

Email:.....

2. Nội dung phản ánh, kiến nghị:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Số điện thoại gọi đến, email:

Thời gian phản ánh, kiến
 nghị:....giờ.... phút...ngày...tháng...năm...

Cán bộ tiếp nhận*(Ký và ghi rõ họ tên)*

PHỤ LỤC II

PHIẾU PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH
*(Kèm theo Quyết định số 40 /2026/QĐ-UBND ngày 08 tháng 7 năm 2026
 của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An)*

1. Thông tin về cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị

Tên cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:.....

Email:.....

2. Nội dung phản ánh, kiến nghị:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Đại diện tổ chức, hoặc cá nhân trực
 tiếp phản ánh, kiến nghị**
(Ký và ghi rõ họ tên)