

**ỦY BAN NHÂN DÂN
QUẬN 3**

Số: **1A63** /UBND-VP

V/v công bố và triển khai thực hiện quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về việc thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh

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

*Quận 3, ngày **31** tháng **12** năm 2020*

Kính gửi:

- Thủ trưởng các phòng ban thuộc quận;
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân 14 phường.

Ngày 27 tháng 10 năm 2020, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh ban hành Quyết định số 3985/QĐ-UBND về việc phê duyệt quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về việc thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh. Để tổ chức thi hành có hiệu quả quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về việc thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn Quận, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Quận 3 yêu cầu:

1. Thủ trưởng các phòng, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân 14 phường thực hiện ngay các nội dung sau:

- Quán triệt, tuyên truyền về việc thực hiện quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về việc thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn đảm bảo hiệu quả.
- Thường xuyên kiểm tra, rà soát việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về việc thực hiện thủ tục hành chính tại đơn vị, đảm bảo tuân thủ đúng, đủ các nguyên tắc, quy trình, quy định về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về việc thực hiện thủ tục hành chính theo Quyết định số 3985/QĐ-UBND.

Nội dung chi tiết của quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về việc thực hiện thủ tục hành chính được đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố tại địa chỉ:

<https://vpub.hochiminhcity.gov.vn/portal/KenhTin/Quy-trinh-noi-bo-TTHC.aspx>.

2. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân Quận 3 tham mưu triển khai thực hiện Quyết định số 3985/QĐ-UBND đến các đơn vị liên quan và Ủy ban nhân dân 14 phường để tổ chức thực hiện; theo dõi, đôn đốc các đơn vị thực hiện tốt chỉ đạo nêu trên./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TT.UBND Q3;
- CPVP.HĐND-UBND;
- NCTH-VP/UB;
- Lưu: VT, VP/(Bg.023).



Phạm Thị Thúy Hằng

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

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

Số: ~~3985~~ /QĐ-UBND

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày ~~27~~ tháng ~~10~~ năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

**Phê duyệt quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị
về việc thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức
chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

*Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính
phủ về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định
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; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính
phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ
tục hành chính; Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của
Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục
hành chính;*

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

*Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ
trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của
Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực
hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25 tháng 4 năm 2017 của Thủ
tướng Chính phủ ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị
của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ;*

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này 02 quy trình tiếp nhận, xử lý
phản ánh, kiến nghị về việc thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố
Hồ Chí Minh, gồm:

1. Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về việc thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh qua hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ công việc.

2. Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về việc thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh qua Cổng dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ <https://pakn.dichvucong.gov.vn>.

Nội dung chi tiết của 02 quy trình được đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố tại địa chỉ <https://vpub.hochiminhcity.gov.vn/portal/KenhTin/Quy-trinh-noi-bo-TTHC.aspx>.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (Cục Kiểm soát TTHC);
- TTUB: CT; các PCT;
- VPUB: CVP, các PCVP;
- Trung tâm Tin học, Trung tâm Công báo;
- Lưu: VT, KSTT/Tr.5



CHỦ TỊCH

Nguyễn Thành Phong



QUY TRÌNH

Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về việc thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh qua hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ công việc
 kèm theo Quyết định số 3985 /QĐ-UBND ngày 27 tháng 10 năm 2020
 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố)

I. THÀNH PHẦN HỒ SƠ

STT	Tên hồ sơ	Số lượng	Ghi chú
01	- Đơn, thư phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp. Hoặc - Văn bản của Văn phòng Chính phủ, Bộ, ngành, địa phương khác chuyển kèm nội dung phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp. Hoặc - Phiếu tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính (<i>trường hợp phản ánh qua điện thoại</i>).	01	Bản chính hoặc Tập tin điện tử
02	Tài liệu có liên quan đến phản ánh, kiến nghị (nếu có)	01	Bản sao

II. ĐẦU MỐI TIẾP NHẬN, CÔNG KHAI KẾT QUẢ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ, THỜI GIAN THỰC HIỆN

Đầu mối tiếp nhận và công khai kết quả xử lý	Thời gian tiếp nhận, xử lý, công khai
Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính – Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố	20 ngày (<i>tương đương 15 ngày làm việc</i>) kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị ¹ , bao gồm:
- Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị thông qua: + Điện thoại: (028) 38 230 436 + Hộp thư điện tử: thutuchanhchinh.ubnd@tphcm.gov.vn + Cổng Dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ: https://dichvucong.gov.vn + Văn bản (đơn, thư của người dân, doanh nghiệp gửi hoặc văn bản của Văn phòng Chính phủ, Bộ, ngành, địa phương khác chuyển).	- Giai đoạn 1 – tiếp nhận, chuyển xử lý (Văn phòng UBND Thành phố): 05 ngày làm việc. - Giai đoạn 2 – xử lý (sở ban, ngành, UBND quận, huyện, phường, xã, thị trấn, cơ quan đăng ký đất đai): 08 ngày làm việc. - Giai đoạn 3 – công khai (Văn phòng UBND Thành phố): 02 ngày làm việc.
- Công khai kết quả xử lý qua Cổng Dịch vụ công quốc gia (Cổng DVCQG) hoặc các hình thức khác.	

¹ Thời gian xử lý đối với các PAKN đáp ứng nội dung, yêu cầu và thuộc thẩm quyền xử lý của Thành phố.

III. TRÌNH TỰ XỬ LÝ CÔNG VIỆC

Giai đoạn 1. Tiếp nhận, chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) (Văn phòng UBND Thành phố - 05 ngày làm việc)

Bước công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Hồ sơ/Biểu mẫu	Diễn giải
B1	Tiếp nhận PAKN	Chuyên viên Phòng KSTTHC	Giờ hành chính	Theo mục I	- Hình thức tiếp nhận: + Hộp thư điện tử; + Điện thoại; + Cổng DVCQG. - Chuyển văn thư cho sổ đến.
		Nhân viên văn thư - Phòng HC-TC	0,5 ngày làm việc	Theo mục I	- Cập nhật vào VPĐT, cho sổ văn thư đến (<i>đối với PAKN do phòng KSTTHC chuyển lấy sổ đến và PAKN đến bằng văn bản</i>). - Ghi sổ chuyển giao và chuyển hồ sơ cho Phòng KSTTHC.
B2	Phân công thụ lý hồ sơ	Lãnh đạo phòng KSTTHC	0,5 ngày làm việc	Theo mục I	- Xem xét hồ sơ PAKN. - Phân công chuyên viên thụ lý giải quyết. - Cập nhật vào VPĐT.
B3	Xử lý hồ sơ PAKN	Chuyên viên phòng KSTTHC	1,5 ngày làm việc	Theo mục I Tờ trình Dự thảo văn bản/nội dung	- Vào sổ thống kê, theo dõi PAKN. - Dự thảo tờ trình, văn bản chuyển cơ quan/đơn vị có thẩm quyền để xử lý. - Trình Lãnh đạo phòng. - Cập nhật vào VPĐT.
B4	Xem xét, duyệt trình	Lãnh đạo Phòng KSTTHC	01 ngày làm việc	Hồ sơ trình	- Xem xét, ký tờ trình, trình Lãnh đạo Văn phòng. - Cập nhật vào VPĐT.
B5	Ký duyệt	Lãnh đạo Văn phòng	01 ngày làm việc	Hồ sơ trình của Phòng KSTTHC	- Xem xét hồ sơ và ký duyệt văn bản chuyển PAKN. - Cập nhật vào VPĐT.
B6	Ban hành văn bản	Nhân viên văn thư - Phòng HC-TC	0,5 ngày làm việc	Hồ sơ đã được phê duyệt	- Cho sổ văn bản đi, photocopy, đóng dấu, phát hành; - Cập nhật vào VPĐT; chuyển sang giai đoạn 2.

Giai đoạn 2. Tiếp nhận, xử lý PAKN tại sở, ban, ngành, UBND quận, huyện, UBND phường, xã, thị trấn và cơ quan đăng ký đất đai trên địa bàn Thành phố (08 ngày làm việc)

** PAKN thuộc thẩm quyền xử lý của sở, ban, ngành, UBND quận, huyện*

Bước công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Hồ sơ/Biểu mẫu	Diễn giải
B1	Tiếp nhận văn bản chuyển PAKN	Văn thư	0,5 ngày làm việc	Văn bản chuyển của Văn phòng UBND TP	- Tiếp nhận văn bản, cho số văn bản đến. - Chuyển Lãnh đạo cơ quan/đơn vị.
B2	Phân công xử lý	Lãnh đạo cơ quan/đơn vị	0,5 ngày làm việc	Văn bản chuyển của Văn phòng UBND TP	Xem xét nội dung PAKN, bút phê và chuyển Lãnh đạo phòng chuyên môn
B3		Lãnh đạo phòng chuyên môn	0,5 ngày làm việc	Văn bản chuyển của Văn phòng UBND TP	Phân công chuyên viên thụ lý hồ sơ
B4	Xử lý PAKN	Chuyên viên phòng chuyên môn	04 ngày làm việc	Hồ sơ PAKN Tờ trình kèm hồ sơ liên quan Dự thảo văn bản phản hồi	- Xem xét hồ sơ PAKN của người dân, doanh nghiệp có cơ sở hay không. Trường hợp PAKN có cơ sở: dự thảo văn bản phản hồi phù hợp nội dung PAKN và theo quy định tại Điều 14, 15 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP (sửa đổi, bổ sung). - Lập tờ trình và trình Lãnh đạo Phòng chuyên môn.
B5	Xem xét, duyệt trình	Lãnh đạo phòng chuyên môn	01 ngày làm việc	Hồ sơ trình	Xem xét hồ sơ, tài liệu liên quan, ký tờ trình trình lãnh đạo sở, ban, ngành hoặc Lãnh đạo UBND quận, huyện.
B6	Xem xét, duyệt ký	Lãnh đạo sở, ban, ngành; hoặc Lãnh đạo UBND quận, huyện	01 ngày làm việc		Xem xét hồ sơ, tài liệu liên quan, ký duyệt tờ trình và văn bản phản hồi.
B7	Ban hành văn bản	Văn thư	0,5 ngày làm việc	Hồ sơ đã được phê duyệt	Cho số, đóng dấu, phát hành văn bản; chuyển sang giai đoạn 3.

** PAKN thuộc thẩm quyền xử lý của UBND phường, xã, thị trấn; cơ quan đăng ký đất đai.*

Bước công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Hồ sơ/Biểu mẫu	Diễn giải
B1	Tiếp nhận văn bản chuyên PAKN	Văn thư	0,5 ngày làm việc	Văn bản chuyển của Văn phòng UBND TP	- Tiếp nhận văn bản, cho số văn bản đến. - Chuyển Lãnh đạo cơ quan/ đơn vị.
B2	Phân công xử lý	Lãnh đạo cơ quan/đơn vị	0,5 ngày làm việc	Văn bản chuyển của Văn phòng UBND TP	Xem xét nội dung PAKN, phân công chuyên viên/nhân viên xử lý
B3	Xử lý PAKN	Chuyên viên/Nhân viên	04 ngày làm việc	Hồ sơ PAKN Tờ trình kèm hồ sơ liên quan Dự thảo văn bản phản hồi	- Xem xét hồ sơ PAKN của người dân, doanh nghiệp có cơ sở hay không. Trường hợp PAKN có cơ sở: dự thảo văn bản phản hồi phù hợp nội dung PAKN và theo quy định tại Điều 14, 15 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP (sửa đổi, bổ sung). - Lập tờ trình và trình Lãnh đạo cơ quan/đơn vị.
B4	Xem xét, duyệt ký	Lãnh đạo UBND phường, xã, thị trấn; <i>hoặc</i> Lãnh đạo cơ quan đăng ký đất đai	2,5 ngày làm việc	Hồ sơ trình	Xem xét hồ sơ, tài liệu liên quan, ký duyệt tờ trình và văn bản phản hồi.
B5	Ban hành văn bản	Văn thư	0,5 ngày làm việc	Hồ sơ đã được phê duyệt	Cho số, đóng dấu, phát hành văn bản; chuyển sang giai đoạn 3.

Giai đoạn 3. Công khai kết quả, tiến độ xử lý PAKN về TTHC (Văn phòng UBND Thành phố - 02 ngày làm việc)

Bước công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Hồ sơ/Biểu mẫu	Diễn giải
B1	Tiếp nhận văn bản phản hồi	Nhân viên văn thư - Phòng HC-TC	0,125 ngày làm việc (01 giờ)	Văn bản phản hồi	- Cho số văn thư đến, cập nhật vào VPĐT. - Ghi sổ chuyển giao và chuyển hồ sơ cho Phòng KSTTHC.

B2	Phân công xử lý	Lãnh đạo phòng KSTTHC	0,125 ngày làm việc (01 giờ)	Văn bản phản hồi	- Phân công chuyên viên thụ lý giải quyết. - Cập nhật vào VPĐT.
B3	Xử lý văn bản phản hồi	Chuyên viên phòng KSTTHC	0,5 ngày làm việc	Hồ sơ phản hồi PAKN	- Trường hợp đảm bảo nội dung PAKN và phù hợp quy định: trình Lãnh đạo phòng duyệt công khai. - Trường hợp chưa đảm bảo nội dung PAKN và chưa phù hợp quy định: trình Lãnh đạo phòng về việc trả lại hoặc đề nghị làm rõ thêm nội dung phản hồi PAKN.
B4	Duyệt hồ sơ	Lãnh đạo phòng KSTTHC	01 ngày làm việc		Xem xét, duyệt tờ trình
B5	Công khai PAKN	Chuyên viên phòng KSTTHC	0,25 ngày làm việc		Công khai kết quả, tiến độ xử lý PAKN theo quy định.

IV. CƠ SỞ PHÁP LÝ

- Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các nhân, tổ chức về quy định 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;
- Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;
- Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;
- Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;
- Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;
- Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25 tháng 4 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ;
- Công văn số 3507/VP-KSTT ngày 29 tháng 4 năm 2020 của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố về triển khai tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia trên địa bàn Thành phố./.

QUY TRÌNH

Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về việc thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh qua Cổng dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ <https://pakn.dichvucong.gov.vn>
(kèm theo Quyết định số **3985** /QĐ-UBND ngày **27** tháng **10** năm 2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố)

I. THÀNH PHẦN HỒ SƠ

STT	Tên hồ sơ	Số lượng	Ghi chú
01	- Đơn, thư phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp. Hoặc - Văn bản của Văn phòng Chính phủ, Bộ, ngành, địa phương khác chuyển kèm nội dung phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp. Hoặc - Phiếu tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính (trường hợp phản ánh qua điện thoại).	01	Bản chính hoặc Tệp tin điện tử
02	Tài liệu có liên quan đến phản ánh, kiến nghị (nếu có)	01	Bản sao

II. ĐẦU MỐI TIẾP NHẬN, CÔNG KHAI KẾT QUẢ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ, THỜI GIAN THỰC HIỆN

Đầu mối tiếp nhận và công khai kết quả xử lý	Thời gian tiếp nhận, xử lý, công khai
Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính – Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố - Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị thông qua: + Điện thoại: (028) 38 230 436 + Hộp thư điện tử: thutuchanhchinh.ubnd@tpHCM.gov.vn + Cổng Dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ: https://dichvucong.gov.vn + Văn bản (đơn, thư của người dân, doanh nghiệp gửi hoặc văn bản của Văn phòng Chính phủ, Bộ, ngành, địa phương khác chuyển). - Công khai kết quả xử lý qua Cổng Dịch vụ công quốc gia (Cổng DVCQG) hoặc các hình thức khác.	20 ngày (tương đương 15 ngày làm việc) kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị ¹ , bao gồm: - Giai đoạn 1 – tiếp nhận, chuyển xử lý (Văn phòng UBND Thành phố): 05 ngày làm việc. - Giai đoạn 2 – xử lý (sở ban, ngành, UBND quận, huyện, phường, xã, thị trấn, cơ quan đăng ký đất đai): 08 ngày làm việc. - Giai đoạn 3 – công khai (Văn phòng UBND Thành phố): 02 ngày làm việc.

¹ - Thời gian xử lý đối với các PAKN đáp ứng nội dung, yêu cầu và thuộc thẩm quyền xử lý của Thành phố.

- Trường hợp hết thời hạn này mà chưa xử lý xong, định kỳ cứ sau 07 ngày, cập nhật tình hình xử lý vào Hệ thống để thông tin cho người dân, doanh nghiệp.

III. TRÌNH TỰ XỬ LÝ CÔNG VIỆC

Giai đoạn 1. Tiếp nhận, chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị (PAKN) (Văn phòng UBND Thành phố - 05 ngày làm việc)

Bước công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Hồ sơ/Biểu mẫu	Diễn giải
B1	Tiếp nhận PAKN	Chuyên viên Phòng KSTTHC	Giờ hành chính	Theo mục I	Tiếp nhận PAKN từ Hộp thư điện tử/Điện thoại hoặc Đơn thư/văn bản/Công DVCQG.
B2	Xử lý hồ sơ PAKN	Chuyên viên phòng KSTTHC	02 ngày làm việc	Theo mục I Tờ trình	- Đánh giá, phân loại PAKN. - Dự thảo tờ trình và nội dung chuyển cơ quan/đơn vị có thẩm quyền để xử lý. - Trình Lãnh đạo phòng.
B3	Xem xét, phê duyệt	Lãnh đạo Phòng KSTTHC	02 ngày làm việc	Hồ sơ trình	Xem xét, duyệt nội dung chuyển và tờ trình.
B4	Chuyển PAKN đến cơ quan có thẩm quyền	Chuyên viên phòng KSTTHC	01 ngày làm việc	Hồ sơ đã được duyệt	- Cập nhật PAKN tiếp nhận qua email/điện thoại/văn bản vào Công DVCQG. - Chuyển PAKN đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để xem xét, xử lý qua Công DVCQG; chuyển sang giai đoạn 2.

Giai đoạn 2. Tiếp nhận, xử lý PAKN tại sở, ban, ngành, UBND quận, huyện, UBND phường, xã, thị trấn và cơ quan đăng ký đất đai trên địa bàn Thành phố (08 ngày làm việc)

Bước công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Hồ sơ/Biểu mẫu	Diễn giải
B1	Tiếp nhận PAKN (từ Văn phòng UBND Thành phố)	Lãnh đạo Văn phòng sở, ban, ngành; hoặc Lãnh đạo Văn phòng HĐND-UBND quận, huyện (đầu mối)	01 ngày làm việc	Hồ sơ PAKN	- Tiếp nhận hồ sơ PAKN trên Công DVCQG. - Chuyển hồ sơ cho Phòng chuyên môn xử lý (PAKN thuộc thẩm quyền sở, ban, ngành hoặc UBND quận, huyện). - Chuyển hồ sơ cho cơ quan đăng ký đất đai hoặc UBND phường, xã, thị trấn xử lý trên Công DVCQG (PAKN thuộc thẩm quyền cơ quan đăng ký đất đai hoặc UBND phường, xã, thị trấn).

B2	Phân công xử lý	Lãnh đạo phòng chuyên môn của sở, ban, ngành <i>hoặc</i> UBND quận, huyện; <i>hoặc</i> Lãnh đạo UBND phường, xã, thị trấn; <i>hoặc</i> Lãnh đạo cơ quan đăng ký đất đai	0,5 ngày làm việc	Hồ sơ PAKN	Xem xét nội dung PAKN, phân công chuyên viên/nhân viên xử lý.
B3	Xử lý PAKN	Chuyên viên/Nhân viên	4,5 ngày làm việc	Hồ sơ PAKN Tờ trình kèm hồ sơ liên quan	- Xem xét hồ sơ PAKN của người dân, doanh nghiệp có cơ sở hay không. Trường hợp PAKN có cơ sở: dự thảo nội dung phản hồi phù hợp nội dung PAKN và theo quy định tại Điều 14, 15 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP (sửa đổi, bổ sung). - Lập tờ trình và trình Lãnh đạo: + Phòng chuyên môn (<i>PAKN thuộc thẩm quyền sở, ban, ngành hoặc UBND quận, huyện</i>); thực hiện tiếp B4, B5, B7. + Lãnh đạo UBND phường, xã, thị trấn hoặc Lãnh đạo cơ quan đăng ký đất đai (<i>PAKN thuộc thẩm quyền cơ quan đăng ký đất đai hoặc UBND phường, xã, thị trấn</i>); thực hiện tiếp B6, B7.
B4	Xem xét, duyệt trình nội dung phản hồi PAKN	Lãnh đạo phòng chuyên môn của sở, ban, ngành <i>hoặc</i> UBND quận, huyện	0,5 ngày làm việc	Hồ sơ trình	Xem xét hồ sơ, tài liệu liên quan, ký tờ trình trình lãnh đạo sở, ban, ngành hoặc Lãnh đạo UBND quận, huyện.

B5	Xem xét, duyệt ký nội dung phản hồi PAKN	Lãnh đạo sở, ban, ngành; <i>hoặc</i> Lãnh đạo UBND quận, huyện	01 ngày làm việc	Hồ sơ trình	Xem xét hồ sơ, tài liệu liên quan, ký duyệt tờ trình và nội dung phản hồi.
B6	Xem xét, duyệt ký nội dung phản hồi PAKN	Lãnh đạo UBND phường, xã, thị trấn; <i>hoặc</i> Lãnh đạo cơ quan đăng ký đất đai	1,5 ngày làm việc	Hồ sơ trình	Xem xét hồ sơ, tài liệu liên quan, ký duyệt tờ trình và nội dung phản hồi.
B7	Cập nhật kết quả, tiến độ xử lý PAKN	Chuyên viên/Nhân viên (đầu mối)	0,5 ngày làm việc	Hồ sơ đã được phê duyệt	- Tiếp nhận hồ sơ phản hồi về kết quả, tiến độ xử lý PAKN. - Cập nhật nội dung phản hồi và đính kèm tài liệu có liên quan trên Cổng DVCQG (trừ văn bản mật); chuyển sang giai đoạn 3.

Giai đoạn 3. Công khai kết quả, tiến độ xử lý PAKN về TTHC (Văn phòng UBND Thành phố - 02 ngày làm việc)

Bước công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Hồ sơ/Biểu mẫu	Diễn giải
B1	Xử lý văn bản phản hồi	Chuyên viên phòng KSTTHC	0,5 ngày làm việc	Hồ sơ phản hồi PAKN	Tiếp nhận phản hồi PAKN trên Cổng DVCQG: - Trường hợp đảm bảo nội dung PAKN và phù hợp quy định: trình Lãnh đạo phòng duyệt công khai. - Trường hợp chưa đảm bảo nội dung PAKN và chưa phù hợp quy định: trình Lãnh đạo phòng về việc trả lại hoặc đề nghị làm rõ thêm nội dung phản hồi PAKN.
B2	Duyệt hồ sơ	Lãnh đạo phòng KSTTHC	01 ngày làm việc		Xem xét, duyệt tờ trình
B3	Công khai PAKN	Chuyên viên phòng KSTTHC	0,5 ngày làm việc		Công khai kết quả, tiến độ xử lý PAKN trên Cổng DVCQG.

IV. CƠ SỞ PHÁP LÝ

- Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các nhân, tổ chức về quy định 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;
- Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;
- Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.
- Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;
- Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;
- Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25 tháng 4 năm 2017 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ.
- Công văn số 3507/VP-KSTT ngày 29 tháng 4 năm 2020 của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố về triển khai tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia trên địa bàn Thành phố./.