

Thông t này áp dng i vi c quan hành chính nhà nc, ngi có thm quyn ca c quan hành chính nhà nc, n v s nghip công lp, doanh nghip nhà nc trong vic x lý n khiu ni, n t cáo, n kin ngh, phn ánh và c quan, t chc, cá nhân có liên quan.

Theo d tho, vic x lý n phi bo m tuân th pháp lut; nhanh chóng, kp thi; rõ ràng, thng nht và to iu kin thun tin cho ngi dân trong vic thc hin các th tc v khiu ni, t cáo, kin ngh, phn ánh.

n phi c gì, chuy n, hng dn n úng c quan, t chc, n v, cá nhân có thm quyn, có trách nhim gii quy t.

X lý n khiu ni thuc thm quyn gii quy t

D tho Thông t quy nh, n khiu ni thuc thm quyn gii quy t và không thuc mt trong các trng hp không c th lý gii quy t theo quy nh ti iu 11 Lut Khiu ni thì ngi x lý n xut ngi ng u c quan, t chc, n v th lý gii quy t theo quy nh ca pháp lut.

n khiu ni thuc thm quyn gii quy t nhng cha iu kin th lý gii quy t thì hng dn ngi khiu ni b sung thông tin, tài liu thc hin vic khiu ni theo quy nh ca pháp lut.

n khiu ni thuc thm quyn ca cp đi nhng quá thi hn gii quy t theo quy nh ca Lut Khiu ni mà cha c gii quy t thì ngi x lý n báo cáo ngi ng u c quan, t chc, n v xem xét, quy t nh.

Gi bí mt thông tin, bo v ngi t cáo

Bên cnh ó, d tho cng nêu rõ, trong quá trình x lý n, c quan, t chc, n v, cá nhân có trách nhim bo v bí mt thông tin ca ngi t cáo.

Trong trng hp ngi t cáo ngh c bo v thì ngi x lý n báo cáo ngi có thm quyn xem xét, quy t nh vic áp dng các bin pháp bo v ngi t cáo theo quy nh ti Lut T cáo.

Ngoài ra, d tho cng quy nh vic qun lý, theo dõi n. C th, c quan, t chc, n v tip nhn, chuy n có trách nhim vào s hoc nhp thông tin vào h thng C s d liu quc gia v khiu ni, t cáo theo quy nh hoc phn mm x lý n tra cu, qun lý, theo dõi. Vic lu tr, vào s theo dõi hoc sao lu d liu trên máy tính, tra cu thông tin c thc hin theo quy nh ca pháp lut v lu tr, pháp lut v bo v bí mt nhà nc và Danh mc bí mt Nhà nc thuc lnh vc thanh tra, gii quy t khiu ni, t cáo và phòng, chng tham nhng.

Khuyn khích các c quan, t chc, n v ng dng công ngh thông tin vào công tác qun lý, theo dõi n khiu ni, n t cáo, n kin ngh, phn ánh.

C quan, t chc, n v nhn n có trách nhim tr li c quan, t chc, n v, ngi có thm quyn ã chuy n theo quy nh ca pháp lut.

TNG ÀI DCH V CÔNG: (0236) **1022** hoc ***1022** , **min phí phc v**

- 1. Nh n phn ánh, góp ý** ca ngi dân cho Thành ph và chuy n c quan chc nng x lý
- 2. Hng dn, gii áp TH TC hành chính, quy nh, chính sách**
- 3. Hng dn s dng dch v chính quyn in t**
- 4. Cung cp các thông tin khác ca Thành ph (thiên tai, a im, s kin,)**
- 5. Cung cp dch v Call Center , nhn tin CSKH chuyên nghip, GIÁ R NHT.**