

Hà Nội, ngày 11 tháng 6 năm 2012

Số: 2080 /VP- KSTTHC

V/v triển khai thực hiện mẫu Báo cáo  
về tình hình, kết quả giải quyết TTHC;  
Hướng dẫn niêm yết công khai TTHC,  
nội dung và địa chỉ tiếp nhận phản ánh,  
kiến nghị của cá nhân, tổ chức  
về quy định hành chính

Kính gửi:

- Các Sở, Ban, ngành thành phố;
- UBND các quận, huyện, thị xã.

Thực hiện Công văn số 3973/VPCP - KSTT ngày 04 tháng 6 năm 2012 của Văn phòng Chính phủ về việc ban hành mẫu Báo cáo về tình hình, kết quả giải quyết TTHC và Hướng dẫn niêm yết công khai TTHC, nội dung và địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị (đã được đăng tải trên trang [thutuchanhchinh.vn](http://thutuchanhchinh.vn)), Văn phòng UBND thành phố hướng dẫn việc triển khai thực hiện chế độ báo cáo và việc niêm yết công khai TTHC, nội dung và địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trên địa bàn thành phố như sau:

### **I. Về việc thực hiện Mẫu báo cáo tình hình, kết quả giải quyết TTHC:**

Báo cáo được thực hiện định kỳ hàng quý, bao gồm các mẫu 05, 06 và 07 (kèm theo Công văn số 3973/VPCP – KSTT) được gửi cùng với Báo cáo về tình hình và kết quả thực hiện Quyết định số 945/QĐ-TTg ngày 20 tháng 6 năm 2011 của Thủ tướng Chính phủ về việc phân công các Bộ, ngành, địa phương thực hiện Nghị quyết số 57/2010/QH12 của Quốc hội về kết quả giám sát việc thực hiện cải cách thủ tục hành chính trong một số lĩnh vực liên quan trực tiếp đến công dân và doanh nghiệp theo Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2001-2010, thời hạn gửi trước ngày 10 của tháng cuối quý.

Thời gian thực hiện bắt đầu từ quý III năm 2012.

Các mẫu dùng để tổng hợp báo cáo gồm:

- Mẫu 05: dành cho Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã (gọi tắt là UBND cấp huyện).

- Mẫu 06: dành cho cơ quan, đơn vị trực tiếp giải quyết TTHC, gồm: sở, ban, ngành trực thuộc UBND cấp tỉnh; phòng, đơn vị chuyên môn trực thuộc UBND cấp huyện; Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (gọi chung là UBND cấp xã); cơ quan, tổ chức được cơ quan hành chính Nhà nước hoặc người có thẩm quyền ủy quyền thực hiện dịch vụ công.

- Mẫu 07: dành cho cơ quan, đơn vị báo cáo tổng hợp số liệu và cơ quan, đơn vị trực tiếp giải quyết TTHC báo cáo về các trường hợp hồ sơ giải quyết bị quá hạn.

## **II. Về niêm yết công khai TTHC, nội dung và địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức:**

### **1. Niêm yết công khai thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị:**

#### **a) Phạm vi niêm yết công khai TTHC:**

- Các cơ quan, đơn vị ngành dọc Trung ương có trụ sở trên địa bàn thành phố thực hiện niêm yết công khai đầy đủ các TTHC thuộc phạm vi thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết (gọi tắt là thuộc thẩm quyền) đã được Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ công bố.

- Các cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND thành phố, UBND các quận, huyện, thị xã, UBND các xã, phường, thị trấn thực hiện niêm yết công khai đầy đủ các TTHC thuộc phạm vi thẩm quyền đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố công bố.

- Các cơ quan, tổ chức được cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền ủy quyền thực hiện dịch vụ công niêm yết đầy đủ các TTHC được ủy quyền.

#### **b) Cơ quan thực hiện niêm yết công khai TTHC:**

Các cơ quan, đơn vị (bao gồm cả cơ quan, tổ chức được cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền ủy quyền thực hiện dịch vụ công) trực tiếp tiếp nhận hồ sơ giải quyết TTHC phải thực hiện niêm yết công khai đầy đủ TTHC thuộc phạm vi thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết.

#### **c) Yêu cầu của việc niêm yết công khai:**

- Niêm yết công khai rõ ràng, đầy đủ và chính xác các TTHC đã được công bố, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân tiếp cận, tìm hiểu và thực hiện đúng quy định, bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp và đồng thời thực hiện quyền giám sát đối với cán bộ, công chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC.

- Việc niêm yết công khai TTHC phải được thực hiện kịp thời ngay sau khi có quyết định công bố, đảm bảo đúng, đầy đủ các bộ phận cấu thành theo quy định tại khoản 2 Điều 8 của Nghị định số 63/2010/NĐ-CP; không niêm yết công khai các TTHC đã hết hiệu lực thi hành.

- Các TTHC được niêm yết công khai nếu có yêu cầu về mẫu đơn, mẫu tờ khai thì các mẫu đơn, mẫu tờ khai phải được đính kèm ngay sau TTHC đó; các trang niêm yết công khai không bị hư hỏng, rách nát, hoen ố...

#### **d) Cách thức niêm yết công khai TTHC:**

Theo quy định tại Điều 17 của Nghị định số 63/2010/NĐ-CP, việc niêm yết công khai TTHC tại cơ quan, đơn vị trực tiếp tiếp nhận hồ sơ giải quyết

TTHC là hình thức công khai bắt buộc. Cách thức niêm yết công khai TTHC được thực hiện thống nhất như sau :

- TTHC cần được niêm yết công khai trên bảng (có thể sử dụng bảng gắn trên tường, bảng trụ xoay, bảng di động... tùy theo điều kiện cụ thể của cơ quan thực hiện niêm yết công khai).

Bảng niêm yết có kích thước thích hợp, đảm bảo niêm yết đầy đủ các TTHC và nội dung, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị (theo Mẫu 08 kèm theo Công văn 3973/VPCP-KSTT).

Vị trí đặt bảng phải thích hợp, không quá cao hoặc quá thấp để cá nhân dễ đọc, dễ tiếp cận. Nơi đặt bảng phải có khoảng trống đủ rộng để người đọc có thể tìm hiểu, trao đổi, ghi chép; không dùng kính, màng nhựa, lưới thép hoặc cửa có khóa... để che chắn.

- TTHC gắn trên Bảng niêm yết được chia thành tập theo từng lĩnh vực (theo Phụ lục Danh mục ngành, lĩnh vực kèm theo Công văn 3973/VPCP-KSTT), kết cấu như sau:

+ Danh mục TTHC theo lĩnh vực được ghi rõ tên TTHC và số thứ tự tương ứng của từng TTHC (Mẫu 09 kèm theo Công văn 3973/VPCP-KSTT).

+ Nội dung của từng TTHC thuộc lĩnh vực được in một mặt trên trang giấy khổ A4, kèm theo mẫu đơn, mẫu tờ khai (nếu có). Phong chữ sử dụng để trình bày là phong chữ tiếng Việt Unicode (Times New Roman), cỡ chữ tối thiểu là 14 theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 6009 :2001 (theo Mẫu 10 kèm theo Công văn 3973/VPCP-KSTT).

- Ngoài hình thức niêm yết công khai nêu trên và hình thức công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, khuyến khích các cơ quan, đơn vị sử dụng thêm các hình thức công khai khác như: tập hợp các TTHC theo lĩnh vực để đóng thành quyển đặt tại nơi tiếp nhận hồ sơ giải quyết, nhà văn hóa, nơi sinh hoạt cộng đồng của các tổ dân phố, thôn, làng hoặc các địa điểm sinh hoạt công cộng khác; in tờ rơi; sử dụng máy tính có kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC tại địa chỉ <http://csdl.thutuchanhchinh.vn> hoặc [www.thudo.gov.vn](http://www.thudo.gov.vn)

## **2. Niêm yết công khai nội dung và địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức**

a) Cơ quan thực hiện niêm yết công khai:

Theo hướng dẫn tại điểm b khoản 1 Mục II của Công văn này.

b) Nội dung niêm yết công khai:

Theo mẫu gửi kèm theo Công văn này.

c) Địa điểm, cách thức niêm yết công khai :

Toàn bộ nội dung hướng dẫn về việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị được niêm yết tại nơi trực tiếp giải quyết TTHC và ở góc dưới cùng, phía bên trái của

Bảng niêm yết công khai (theo Mẫu 08 kèm theo Công văn 3973/VPCP-KSTT).

Văn phòng UBND Thành phố đề nghị Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị quan tâm chỉ đạo triển khai thực hiện Mẫu báo cáo tình hình, kết quả giải quyết TTHC và việc niêm yết công khai TTHC, nội dung và địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo hướng dẫn tại Công văn này. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc phát sinh, đề nghị gửi ý kiến về Văn phòng UBND thành phố (qua Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính) để kịp thời tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND thành phố và Văn phòng Chính phủ./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Chủ tịch UBND TP (để b/c);
- PCT Vũ Hồng Khanh (để b/c);
- Cục Kiểm soát TTHC – VPCP;
- CVP/PVP UBND TP;
- KSTTHC, TH, HC- TC;
- Lưu: VT, KSTTHC (Sb)

150 *Uat*

**CHÁNH VĂN PHÒNG**



*Nguyễn Thịnh Thành*  
**Nguyễn Thịnh Thành**

Mẫu niêm yết công khai nội dung và địa chỉ tiếp nhận  
phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính  
(Ban hành kèm theo Công văn số 2080/VP-KSTTHC ngày 11/6/2012  
của Văn phòng UBND thành phố Hà Nội)

## NỘI DUNG VÀ ĐỊA CHỈ TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội mong nhận được phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo các nội dung sau đây:

- Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan, cán bộ, công chức nhà nước như: từ chối thực hiện, kéo dài thời gian thực hiện thủ tục hành chính; tự ý yêu cầu, bổ sung, đặt thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật; sách nhiễu, gây phiền hà, đùn đẩy trách nhiệm; không niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính hoặc niêm yết công khai không đầy đủ các thủ tục hành chính tại nơi giải quyết thủ tục hành chính; thủ tục hành chính được niêm yết công khai đã hết hiệu lực thi hành hoặc trái với nội dung thủ tục hành chính được đăng tải trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính...

- Quy định hành chính không phù hợp với thực tế; không đồng bộ, thiếu thống nhất; không hợp pháp hoặc trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập; những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

- Đề xuất phương án xử lý những phản ánh nêu trên hoặc có sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

### **Phản ánh, kiến nghị được gửi hoặc liên hệ theo địa chỉ sau:**

- Tên cơ quan tiếp nhận: Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội  
(Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính).

- Địa chỉ liên hệ: số 12, phố Lê Lai, quận Hoàn Kiếm, thành phố Hà Nội.

- Số điện thoại chuyên dùng: (043) 934 6034.

- Số Fax: (043) 824 3126

- Địa chỉ thư điện tử: [kiemsoatthutuchanhchinh@hanoi.gov.vn](mailto:kiemsoatthutuchanhchinh@hanoi.gov.vn)

### **Lưu ý:**

- Phản ánh, kiến nghị phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt; ghi rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

- Ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tin) của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

- Không tiếp nhận phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.