

Số: 08 /2014/QĐ-UBND

Cà Mau, ngày 05 tháng 5 năm 2014

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Cà Mau

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH CÀ MAU

Căn cứ Luật Tổ chức HĐND và UBND ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân ngày 03 tháng 12 năm 2004;

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;

Căn cứ 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;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Tư pháp tại Tờ trình số 99/TTr-STP ngày 07 tháng 4 năm 2014,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Cà Mau”.

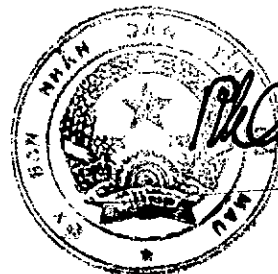
Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 14/2011/QĐ-UBND ngày 07/10/2011 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau ban hành Quy chế về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Tư pháp, Thủ trưởng sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thành phố Cà Mau; Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Tư pháp (Cục Kiểm soát TTHC, Cục công tác phía Nam);
- TT: Tỉnh ủy, HĐND tỉnh;
- Công Thông tin điện tử tỉnh;
- Trung tâm Công báo - Tin học;
- Đài PT-TH tỉnh, Báo Cà Mau, Báo ảnh Đất Mũi;
- NC (A);
- Lưu: VT, Mi04/5.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Phạm Thành Tươi

QUY CHẾ

Phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Cà Mau
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 08 /2014/QĐ-UBND ngày 05 tháng 5 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau)

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định trách nhiệm phối hợp giữa Sở Tư pháp với các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân huyện, thành phố Cà Mau (sau đây viết tắt là UBND cấp huyện), Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây viết tắt là UBND cấp xã) trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Cà Mau liên quan đến hoạt động kinh doanh và đời sống nhân dân.

2. Quy chế này không quy định về khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 2. Nguyên tắc phối hợp

1. Bảo đảm sự phối hợp đồng bộ, chặt chẽ giữa các cơ quan, 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 trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ của mỗi cơ quan, tổ chức, cá nhân đã được quy định.

2. Thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính phải kịp thời, chính xác, đúng thẩm quyền và quy trình, thủ tục bảo đảm quyền được phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và trách nhiệm của các cơ quan trong việc xử lý phản ánh, kiến nghị.

Điều 3. Nội dung, hình thức, yêu cầu phản ánh, kiến nghị

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị bao gồm những nội dung sau đây:

a) 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 hành chính nhà nước, của cán bộ, công 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, gia nhập và những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

c) Đề xuất phương án xử lý những phản ánh quy định tại các điểm a và điểm b, khoản 1 của Điều này.

d) Đề xuất, sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của nhân dân.

2. Các hình thức phản ánh, kiến nghị được quy định tại Điều 6 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

3. Các yêu cầu phản ánh, kiến nghị được quy định tại Điều 7 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ.

Điều 4. Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị được gửi hoặc liên hệ địa chỉ sau:

a) Tên cơ quan tiếp nhận: Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính - Sở Tư pháp tỉnh Cà Mau.

b) Địa chỉ liên hệ: Số 07, đường số 12, khóm 8, phường 5, thành phố Cà Mau, tỉnh Cà Mau.

c) Số điện thoại chuyên dùng: (0780) 3 825212.

d) Số Fax: (0780) 3834795.

đ) Địa chỉ thư điện tử: <http://www.camau.gov.vn>, <http://sotuphap.camau.gov.vn> và phongkstthccamau@gmail.com.

2. Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, UBND cấp xã có trách nhiệm công khai địa chỉ thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính nêu tại khoản 1 Điều này trên trang tin điện tử của cơ quan, đơn vị mình (nếu có) và niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan, đơn vị.

Chương II

TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP TRONG VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 5. Trách nhiệm của Sở Tư pháp

1. Trách nhiệm trong việc tiếp nhận:

a) Đôn đốc các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định;

b) Tùy theo từng trường hợp cụ thể, Sở Tư pháp xem xét, công bố công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh;

c) Phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh tiếp nhận, công khai phản ánh, kiến nghị và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh;

d) Thường xuyên cập nhật kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị để báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh có biện pháp chấn chỉnh trong việc xử lý phản ánh, kiến nghị;

d) Tổng hợp kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị và việc thực hiện chế độ báo cáo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về UBND tỉnh;

e) Nghiên cứu, lựa chọn các phản ánh, kiến nghị về những quy định hành chính điển hình, nổi cộm,... đang gây bức xúc, cản trở hoạt động kinh doanh và đời sống của nhân dân để tham mưu UBND tỉnh tổ chức xử lý;

g) Thực hiện việc lưu trữ hồ sơ phản ánh kiến nghị đã được tiếp nhận theo quy định của pháp luật về văn thư - lưu trữ.

2. Trách nhiệm trong việc xử lý:

Đối với các phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức văn bản, điện thoại, thư điện tử, Sở Tư pháp tiếp nhận phải tuân thủ quy trình sau:

a) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định;

b) Nhận phản ánh, kiến nghị;

c) Vào sổ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị;

d) Nghiên cứu, đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị:

- Phản ánh, kiến nghị không tiếp nhận do không đáp ứng các yêu cầu quy định tại khoản 3, Điều 3 của Quy chế này.

- Phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của các cơ quan, đơn vị và của cán bộ, công chức.

- Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền xử lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

- Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính không thuộc thẩm quyền xử lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

d) Lưu giữ hồ sơ các phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận theo quy định của pháp luật về văn thư - lưu trữ, đồng thời lưu vào cơ sở dữ liệu điện tử những phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận.

Đối với các phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức phiếu lấy ý kiến, cơ quan hành chính nhà nước muốn lấy ý kiến cá nhân, tổ chức phải tuân thủ quy trình theo quy định tại khoản 2, Điều 9 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

Điều 6. Phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Đối với phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của các cơ quan, đơn vị và của cán bộ, công chức, được xử lý như sau:

a) Đối với phản ánh, kiến nghị về hành vi không tuân thủ các quy định hành chính của cán bộ, công chức, thuộc sở, ban, ngành tỉnh (kể cả các đơn vị trực thuộc): Trong thời gian 05 ngày làm việc, kể từ khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị Sở Tư pháp có trách nhiệm đánh giá, phân loại phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và ký văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị gửi đến các sở, ban, ngành liên quan để xử lý. Nội dung văn bản phải nêu rõ thời hạn thông báo về kết quả xử lý để báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

b) Đối với phản ánh, kiến nghị về hành vi không tuân thủ các quy định hành chính của cán bộ, công chức, cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý của UBND cấp huyện: Trong thời gian 05 ngày làm việc, kể từ khi tiếp nhận được ý kiến Sở Tư pháp có trách nhiệm đánh giá, phân loại phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và ký văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị gửi đến UBND cấp huyện để xử lý. Nội dung văn bản phải nêu rõ thời hạn thông báo về kết quả xử lý gửi về Sở Tư pháp để theo dõi và tổng hợp.

c) Đối với phản ánh, kiến nghị về hành vi không tuân thủ các quy định hành chính của cán bộ, công chức, cơ quan hành chính thuộc UBND cấp xã: Trong thời gian 05 ngày làm việc, kể từ khi tiếp nhận được ý kiến Sở Tư pháp ký văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị gửi đến UBND cấp huyện để chỉ đạo UBND cấp xã xử lý. Nội dung văn bản phải nêu rõ thời hạn thông báo về kết quả xử lý gửi về Sở Tư pháp để theo dõi và tổng hợp.

d) Đối với phản ánh, kiến nghị nêu tại điểm a, b, c khoản 1 của Điều này được tiếp nhận thông qua các chuyên mục trên trang tin điện tử của UBND tỉnh, Cổng Thông tin điện tử tỉnh có trách nhiệm chuyển phản ánh, kiến nghị tới Sở Tư pháp, trong thời gian 01 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận ý kiến, Sở Tư pháp có trách nhiệm giải quyết theo quy trình xử lý theo Quy chế này.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính được xử lý như sau:

a) Trong thời gian 02 ngày làm việc, Sở Tư pháp có trách nhiệm liên hệ, làm việc trực tiếp với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị và thực hiện việc nghiên cứu, đánh giá, phân loại phản ánh, kiến nghị:

- Phản ánh, kiến nghị chưa đủ cơ sở xem xét xử lý, cần tiếp tục tập hợp để nghiên cứu.

- Phản ánh, kiến nghị có đủ cơ sở để xem xét xử lý.

b) Đối với phản ánh, kiến nghị có đủ cơ sở xem xét, xử lý: Trong thời gian 07 ngày làm việc, Sở Tư pháp có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành xem xét quy định hành chính được phản ánh, kiến nghị theo các tiêu chí tại điểm c, khoản 2, Điều 14 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

Trong trường hợp đặc biệt thời gian xử lý có thể kéo dài nhưng không quá 15 ngày.

c) Đối với phản ánh, kiến nghị đã tiến hành xem xét theo quy định tại điểm b, khoản 2 Điều này, trong thời gian 01 ngày làm việc, Sở Tư pháp phải có trách nhiệm báo cáo, đề xuất UBND tỉnh quyết định xử lý.

3. Đối với các phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý của UBND tỉnh: Trong thời hạn 01 ngày làm việc, Giám đốc Sở Tư pháp trình UBND tỉnh dự thảo thông báo gửi cho các cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

4. Tùy theo từng trường hợp cụ thể, Sở Tư pháp chủ trì xử lý những phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính liên quan đến hai hay nhiều cơ quan hành chính Nhà nước khác nhau mà các cơ quan đó không thống nhất được phương án xử lý; những phản ánh, kiến nghị đã được các sở chuyên ngành, UBND cấp huyện xử lý hoặc chỉ đạo xử lý nhưng cá nhân, tổ chức vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị.

Điều 7. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã

1. Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định pháp luật và Quy chế này;

2. Công khai địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính tại cơ quan, đơn vị mình và tại các đơn vị trực thuộc có giải quyết thủ tục hành chính;

3. Tiến hành xử lý phản ánh, kiến nghị trong phạm vi thẩm quyền theo đúng quy định và thời hạn quy định tại văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Sở Tư pháp;

4. Gửi báo cáo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đến Sở Tư pháp để tổng hợp trình UBND tỉnh;

5. Thực hiện lưu trữ hồ sơ về xử lý phản ánh, kiến nghị đã được xử lý theo quy định của pháp luật về văn thư - lưu trữ.

Điều 8. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị và lưu trữ hồ sơ xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Tùy từng trường hợp cụ thể, Sở Tư pháp quyết định việc công bố công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị thông qua các hình thức sau:

- a) Đăng tải trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh.
- b) Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng.
- c) Gửi công văn thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.
- 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

CÁC ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM VÀ ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 9. Kinh phí thực hiện và khen thưởng, kỷ luật

1. Kinh phí thực hiện

a) Kinh phí phục vụ công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được ngân sách nhà nước đảm bảo trong dự toán chi ngân sách thường xuyên của các cơ quan hành chính nhà nước theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

b) Theo chức năng, nhiệm vụ được giao, các sở, ban, ngành tỉnh lập dự toán kinh phí trình cơ quan có thẩm quyền quyết định, UBND huyện, thành phố chịu trách nhiệm bố trí kinh phí thực hiện của cấp mình quản lý.

2. Khen thưởng

a) Cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đem lại hiệu quả thiết thực, giúp UBND các cấp, Chủ tịch UBND các cấp sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, đình chỉ thực hiện những quy định hành chính không phù hợp thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

b) Cán bộ, công chức, người đứng đầu cơ quan chuyên môn thuộc UBND các cấp, các cơ quan tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này hoàn thành tốt nhiệm vụ được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

3. Xử lý, kỷ luật

Cán bộ, công chức, người đứng đầu các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính nếu vi phạm hoặc không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định tại Quy chế này thì phải chịu trách nhiệm kỷ luật theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức.

Điều 10. Tổ chức thực hiện

1. Sở Tư pháp chịu trách nhiệm phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh có liên quan, UBND cấp huyện, UBND cấp xã tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Phối hợp với Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo ảnh Đất Mũi, Báo Cà Mau, Cổng Thông tin điện tử tỉnh thường xuyên thông tin, tuyên truyền về các hoạt động tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo Quy chế này.

3. Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo ảnh Đất Mũi, Báo Cà Mau mở các chuyên trang lấy ý kiến về hoạt động tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn toàn tỉnh.

4. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã kịp thời báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Tư pháp) để điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung kịp thời./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Phạm Thành Tươi