

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**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

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

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP, ngày 14 tháng 02 năm 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 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về Kiểm soát thủ tục 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;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Tư pháp tại Tờ trình số 127/TTr-STP, ngày 17 tháng 9 năm 2014,

QUYẾT ĐỊNH:

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.

Điều 2. Các cơ quan, đơn vị có thực hiện công tác kiểm soát TTHC thuộc UBND tỉnh; UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn có trách nhiệm tổ chức quán triệt và triển khai thực hiện Quy chế được ban hành kèm theo Quyết định này. Sở Tư pháp có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế và định kỳ báo cáo kết quả với UBND tỉnh.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ký ban hành và thay thế Quyết định số 29/2011/QĐ-UBND ngày 17 tháng 10 năm 2011 của UBND tỉnh Đắk Lắk ban hành Quy chế phối hợp trong công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh.

Điều 4. Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc Sở Tư pháp; Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị có thực hiện công tác kiểm soát TTHC thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các cá nhân, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận: *My*

- Chính phủ;
- Cục KSTTHC, Cục KTVB - Bộ Tư pháp;
- TT Tỉnh ủy;
- TT HĐND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- UBMTTQ Việt Nam tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Như Điều 4;
- Sở Tư pháp;
- Báo Đắk Lắk, Đài PTTH tỉnh;
- Công thông tin điện tử tỉnh;
- Trung tâm thông tin và Công báo;
- Lưu: VT, TH, NC (N_120).

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



Y Dhãm Ênuôi

QUY CHẾ

Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh

(Ban hành kèm theo Quyết định số 41 /2014/QĐ-UBND
ngày 20 / 11/2014 của UBND tỉnh)

CHƯƠNG I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất kinh doanh, đời sống nhân dân trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk.

2. Quy chế này không điều chỉnh đối với việc tiếp nhận, xử lý các đơn, thư hoặc phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

3. Những nội dung có liên quan khác không được quy định trong Quy chế này thì được thực hiện thống nhất theo quy định của 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.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan chuyên môn, đơn vị trực thuộc UBND tỉnh có triển khai thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là các cơ quan, đơn vị); UBND các huyện, thị xã, thành phố (UBND cấp huyện); UBND các xã, phường, thị trấn (UBND cấp xã) trên địa bàn tỉnh; các cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và cá nhân, tổ chức khác có liên quan trên địa bàn tỉnh.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Phản ánh về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh là việc cá nhân, tổ chức có ý kiến về những vấn đề liên quan đến quy định hành chính, bao gồm:

a. Những vướng mắc cụ thể trong việc thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ kéo dài, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan, đơn vị thuộc UBND tỉnh, UBND cấp

huyện, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh hoặc của cán bộ, công chức thuộc các cơ quan, đơn vị này.

b. Sự không hợp pháp, không hợp lý, không đồng bộ, không thống nhất của nội dung quy định hành chính với hệ thống pháp luật của Việt Nam hoặc điều ước quốc tế mà Việt Nam ký kết hoặc gia nhập.

2. Kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh là việc cá nhân, tổ chức có phản ánh theo quy định tại khoản 1 của Điều này và đề xuất phương án xử lý hoặc có sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân trên địa bàn tỉnh.

3. Hành vi “chậm trễ kéo dài” là hành vi giải quyết thủ tục hành chính không đúng với ngày hẹn trả kết quả và tiếp tục kéo dài mà không xác định rõ ngày hẹn trả tiếp theo.

4. Hành vi “gây phiền hà” là hành vi tạo ra tình huống gây khó khăn, làm cho cá nhân, tổ chức có liên quan không thể thực hiện thủ tục hành chính đúng theo quy định của pháp luật.

5. Đơn vị trực thuộc UBND tỉnh có triển khai thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính được hiểu là những đơn vị có tham mưu cho chủ tịch UBND tỉnh công bố thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc quản lý theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG II NỘI DUNG, HÌNH THỨC VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 4. Nội dung phản ánh, kiến nghị

1. Nội dung phản ánh

a. Những vướng mắc cụ thể trong việc thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ kéo dài, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan, đơn vị thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh hoặc của cán bộ, công chức thuộc các cơ quan, đơn vị này.

b. Sự không phù hợp của quy định hành chính với tình hình thực tế.

c. Sự không đồng bộ, không thống nhất của các quy định hành chính.

d. Quy định hành chính trái pháp luật hoặc trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

đ. Những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

2. Nội dung kiến nghị

a. Các phương án xử lý những phản ánh quy định tại khoản 1 của Điều này.

b. Sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh, đời sống nhân dân.

Điều 5. Hình thức phản ánh, kiến nghị

Các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính được thực hiện thông qua một trong các hình thức sau:

1. Văn bản
2. Điện thoại.
3. Phiếu lấy ý kiến

Điều 6. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị

1. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng văn bản

a) Cá nhân, tổ chức chuyển văn bản đến cơ quan tiếp nhận thông qua các cách thức sau: Chuyển trực tiếp; thông qua dịch vụ bưu chính; thông qua trang tin điện tử, thư điện tử theo các địa chỉ được quy định tại Điều 8, Quy chế này.

b) Nội dung phản ánh phải được thể hiện rõ ràng, có cơ sở để chứng minh là đúng sự thật.

c) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt;

d) Ghi rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ) của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

2. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại

a) Chỉ thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai tại Điều 8, Quy chế này.

b) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

c) Nội dung phản ánh phải được thể hiện rõ ràng, có cơ sở để chứng minh là đúng sự thật.

d) Thông báo rõ tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ) của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

d) Cán bộ, công chức tiếp nhận phải ghi nhận đầy đủ, trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị bằng văn bản và xác minh, kiểm chứng lại thông tin được nêu tại điểm c, d của khoản này.

3. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng phiếu lấy ý kiến:

Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng phiếu lấy ý kiến được thực hiện theo quy định tại khoản 3, Điều 7, Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

CHƯƠNG III TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 7. Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Sở Tư pháp là đầu mối giúp UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính được quy định tại Điều 4, Quy chế này trên địa bàn tỉnh.

2. Đối với hình thức phản ánh, kiến nghị thông qua phiếu lấy ý kiến, cơ quan tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị là cơ quan, đơn vị đã gửi phiếu lấy ý kiến.

Điều 8. Địa chỉ tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị

Sở Tư pháp tỉnh Đắk Lắk, số 04 đường Trường Chinh, thành phố Buôn Ma Thuột, tỉnh Đắk Lắk.

Số điện thoại chuyên dùng: 05003.999.975

Số Fax: 05003.950172

Địa chỉ thư điện tử: kstthc@tuphap.daklak.gov.vn

Chuyên mục “TIẾP NHẬN, PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH” trên trang tin điện tử của Sở Tư pháp tỉnh Đắk Lắk tại địa chỉ <http://www.sotuphapdaklak.gov.vn>.

Điều 9. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Đối với các phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức văn bản, điện thoại, Sở Tư pháp thực hiện theo quy trình sau:

a) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo đúng yêu cầu được quy định tại các khoản 1 và 2, Điều 6, Quy chế này.

b) Xác minh, kiểm chứng tính chính xác của nội dung phản ánh, kiến nghị và thông tin có liên quan của cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị.

c) Tiếp nhận và vào Sổ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

d) Phân loại các phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận theo các loại sau:

- Phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ kéo dài, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính được quy định tại điểm a, khoản 1, Điều 4 Quy chế này.

- Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính được quy định tại các điểm b, c, d và đ, khoản 1, khoản 2, Điều 4 Quy chế này thuộc thẩm quyền ban hành UBND tỉnh, HĐND tỉnh.

- Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính được quy định tại các điểm b, c, d và đ, khoản 1, khoản 2, Điều 4 Quy chế này thuộc thẩm quyền ban hành của các cơ quan thuộc trung ương.

- Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trái pháp luật được quy định tại điểm d, khoản 1, Điều 4 Quy chế này không do UBND tỉnh, HĐND tỉnh ban hành.

d) Xử lý các phản ánh, kiến nghị đã được phân loại tại điểm d của khoản này.

e) 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 giữ vào cơ sở dữ liệu điện tử theo quy định.

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức phiếu lấy ý kiến, quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị được thực hiện theo quy định tại khoản 2, Điều 9, Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

Điều 10. Quy trình xử lý các phản ánh, kiến nghị

1. Đối với phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ kéo dài, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính được quy định tại điểm a, khoản 1, Điều 4 Quy chế này, quy trình xử lý như sau:

a) Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, Sở Tư pháp có văn bản đề nghị cơ quan, đơn vị có liên quan (các cơ quan, đơn vị thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã) xử lý, giải quyết nội dung phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

b) Trong thời hạn 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị của Sở Tư pháp, các cơ quan, đơn vị có liên quan phải xử lý, giải quyết dứt điểm nội dung phản ánh, kiến nghị, đồng thời báo cáo kết quả xử lý, giải quyết bằng văn bản về Sở Tư pháp để thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị biết và đề theo dõi, tổng hợp.

c) Quá thời hạn nêu tại điểm b của khoản này, nếu các cơ quan, đơn vị có liên quan không xử lý, giải quyết dứt điểm nội dung phản ánh, kiến nghị, thì Sở Tư pháp báo cáo UBND tỉnh hoặc chủ tịch UBND tỉnh xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính được quy định tại các điểm b, c, d và đ, khoản 1, khoản 2, Điều 4 Quy chế này thuộc thẩm quyền ban hành UBND tỉnh, HĐND tỉnh ban hành, quy trình xử lý như sau:

a) Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, Sở Tư pháp có văn bản đề nghị cơ quan, đơn vị thuộc UBND tỉnh có liên quan đến ngành, lĩnh vực có nội dung phản ánh, kiến nghị đề nghiên cứu, tham mưu cho UBND tỉnh xử lý hoặc trình HĐND tỉnh xử lý theo thẩm quyền.

b) Trong thời hạn 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị của Sở Tư pháp, cơ quan, đơn vị có liên quan phải có phương án tham mưu cho UBND tỉnh xử lý hoặc trình HĐND tỉnh xử lý theo quy định tại khoản 2, Điều 14,

Điều 15 và Điều 18, Nghị định số 20/2008/NĐ-CP và các quy định khác có liên quan.

Trong trường hợp cần thiết, cơ quan, đơn vị có liên quan có thể liên hệ và làm việc trực tiếp với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị để làm rõ những nội dung có liên quan.

Cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm thông báo về phương án xử lý, kết quả xử lý, giải quyết cho cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị biết và gửi Sở Tư pháp để theo dõi, tổng hợp và báo cáo theo quy định.

3. Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính được quy định tại các điểm b, c, d và đ, khoản 1, khoản 2, Điều 4 Quy chế này thuộc thẩm quyền ban hành của các cơ quan thuộc trung ương, quy trình xử lý như sau:

Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, Sở Tư pháp có trách nhiệm báo cáo, đề xuất UBND tỉnh xem xét, kiến nghị các cơ quan có thẩm quyền thuộc trung ương xem xét xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy định của pháp luật.

4. Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trái pháp luật được quy định tại các điểm đ, khoản 1, Điều 4 Quy chế này không do UBND tỉnh, HĐND tỉnh ban hành, quy trình xử lý như sau:

a) Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trái pháp luật do HĐND, UBND cấp huyện, hoặc do HĐND, UBND cấp xã ban hành:

Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, Sở Tư pháp có văn bản đề nghị UBND cấp huyện xử lý, hoặc tham mưu cho HĐND cùng cấp xử lý, hoặc chỉ đạo HĐND cấp xã, UBND cấp xã xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị theo thẩm quyền.

Trong thời hạn 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị của Sở Tư pháp, UBND cấp huyện phải có phương án xử lý phù hợp theo quy định của pháp luật; báo cáo phương án xử lý về UBND tỉnh (thông qua Sở Tư pháp), đồng thời thông báo phương án xử lý cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị biết.

Trên cơ sở phương án xử lý, UBND cấp huyện có trách nhiệm đôn đốc, chỉ đạo các phòng, đơn vị trực thuộc, HĐND cấp xã, UBND cấp xã giải quyết dứt điểm nội dung phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật. Kết quả xử lý cuối cùng phải được báo cáo cho UBND tỉnh (thông qua Sở Tư pháp) và thông báo cho cá nhân, tổ chức phản ánh biết.

b) Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trái pháp luật do cá nhân, cơ quan, đơn vị khác ban hành:

Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, Sở Tư pháp có văn bản đề nghị các cơ quan, đơn vị có liên quan (cơ quan đã ban hành hoặc tham mưu ban hành quy định hành chính trái pháp luật) xử lý hoặc tham mưu cho cơ quan, người có thẩm quyền xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị theo quy định.

Trong thời hạn 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị của Sở Tư pháp, các cơ quan, đơn vị có liên quan phải có phương án xử lý phù hợp theo quy định của pháp luật; báo cáo phương án xử lý về UBND tỉnh (thông qua Sở Tư pháp), đồng thời thông báo phương án xử lý cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị biết.

Trên cơ sở cơ sở phương án xử lý, các cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm giải quyết dứt điểm nội dung phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật. Kết quả xử lý cuối cùng phải được báo cáo cho UBND tỉnh (thông qua Sở Tư pháp) và thông báo cho cá nhân, tổ chức phản ánh biết.

5. Sở Tư pháp có trách nhiệm đôn đốc, theo dõi quá trình xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị; kịp thời báo cáo UBND tỉnh xử lý những vướng mắc, khó khăn, trở ngại trong quá trình giải quyết các phản ánh, kiến nghị.

Điều 11. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã có trách nhiệm công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo đúng quy định tại Điều 19, Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

CHƯƠNG IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Trách nhiệm triển khai thực hiện

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã có trách nhiệm quán triệt, triển khai thực hiện Quy chế này tại cơ quan, đơn vị, địa phương.

2. Sở Tư pháp có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện Quy chế này; thường xuyên tổng hợp những vướng mắc trong quá trình triển khai thực hiện để báo cáo UBND tỉnh./

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



Y Dễm Ênuôi