

Số: 09 /2018/QĐ-UBND

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 12 tháng 4 năm 2018

## **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 Bà Rịa-Vũng Tàu**

### **ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BÀ RỊA VŨNG TÀU**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;  
Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;*

*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 quy định 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;*

*Căn cứ 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;*

*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;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu tại Tờ trình số 151 / TTr-VP ngày 12 tháng 4 năm 2018.*

### **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, doanh nghiệp về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 02 tháng 5 năm 2018. Quyết định này thay thế Quyết định số 60/2014/QĐ-UBND ngày 04 tháng

12 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu về việc ban hành quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu;

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Trưởng ban Ban Quản lý các khu công nghiệp tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các 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;
- Văn phòng Chính phủ; Websie Chính phủ;
- Cục Kiểm tra VBQPPL- Bộ Tư pháp;
- Cục Kiểm soát TTHC-Văn phòng Chính phủ;
- TTr Tỉnh ủy; TTr HĐND tỉnh ;
- Chủ tịch, các Phó CT UBND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- UBMTTQ Việt Nam tỉnh và các đoàn thể cấp tỉnh;
- Sở Tư pháp (KTVB);
- Báo BR-VT, Đài PT-TH tỉnh;
- Trung tâm Công báo tin học;
- Lưu: VT.PKSTTHC (05 bản).

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



**Nguyễn Thanh Tịnh**

## **QUY CHẾ**

### **Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 09 / 2018/QĐ-UBND ngày 17 tháng 4 năm 2018 của UBND tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu)*

## **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, doanh nghiệp về quy định hành chính và việc thực hiện quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu; trách nhiệm của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Quản lý các Khu công nghiệp (sau đây gọi là cơ quan chuyên môn); Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố (sau đây gọi là Ủy ban nhân dân cấp huyện); Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi là Ủy ban nhân dân cấp xã) và các cơ quan hành chính nhà nước có liên quan trong việc phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính.

2. Quy chế này không áp dụng đối với việc tiếp nhận, giải quyết các vụ việc trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn, giải đáp pháp luật.

3. Những nội dung khác về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính không quy định tại quy chế này được thực hiện theo quy định tại 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 (sau đây gọi là Nghị định số 20/2008/NĐ-CP); 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 (sau đây gọi là Nghị định số 48/2013/NĐ-CP); 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 (sau đây gọi là Nghị định số 92/2017/NĐ-CP); 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 (sau đây gọi tắt là Thông tư số 02/2017/TT-VPCP).

## **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy chế này áp dụng cho các cơ quan chuyên môn, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã, người có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và việc thực hiện quy định hành chính; cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và việc thực hiện quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu.

## **Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Tuân thủ pháp luật và đảm bảo quyền được phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và việc thực hiện quy định hành chính của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.

2. Công khai minh bạch về thẩm quyền, trách nhiệm tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và việc thực hiện quy định hành chính của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp theo quy định pháp luật.

3. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng thẩm quyền quy định.

4. Chỉ tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị đáp ứng đúng quy định tại Điều 5 của Quy chế này.

5. Quy trình tiếp nhận, xử lý cụ thể, rõ ràng, thống nhất và đảm bảo sự phối hợp trong xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước.

## **Chương II**

### **NỘI DUNG VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

#### **Điều 4. Nội dung phản ánh, kiến nghị**

1. 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.

2. 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.

3. 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.

#### **Điều 5. Hình thức và yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị**

1. Hình thức phản ánh, kiến nghị:

Phản ánh, kiến nghị được thể hiện bằng một trong các hình thức sau: bằng văn bản; bằng điện thoại; bằng phiếu lấy ý kiến; bằng thông điệp dữ liệu.

## 2. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị:

a) Đối với phản ánh, kiến nghị bằng văn bản: cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp chuyển văn bản đến Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thông qua một trong các cách thức sau: trực tiếp, thông qua dịch vụ bưu chính, thư điện tử (email) hoặc trang thông tin điện tử; thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị; ghi rõ họ và tên, địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ thư tín hoặc địa chỉ email khi cần liên hệ.

b) Đối với phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại: chỉ thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai; trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị; thông báo họ và tên, địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ thư tín hoặc địa chỉ email khi cần liên hệ; cán bộ, công chức tiếp nhận phải tiếp thu đầy đủ, chính xác nội dung phản ánh, kiến nghị.

c) Đối với phản ánh, kiến nghị bằng phiếu lấy ý kiến: chỉ áp dụng khi các cơ quan hành chính nhà nước muốn lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính cụ thể; nội dung phiếu lấy ý kiến phải thể hiện rõ những vấn đề cần lấy ý kiến; việc gửi phiếu lấy ý kiến đến các cá nhân, tổ chức thực hiện thông qua một hoặc nhiều cách thức sau: trực tiếp tại trụ sở cơ quan, gửi công văn, qua phương tiện thông tin đại chúng, địa chỉ email hoặc công khai trên Trang thông tin điện tử của cơ quan muốn lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.

d) Đối với phản ánh, kiến nghị bằng thông điệp dữ liệu được gửi đến địa chỉ email của cơ quan tiếp nhận quy định tại điểm đ khoản 1 điều 6 Quy chế này, cổng Thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu ([www.baria-vungtau.gov.vn](http://www.baria-vungtau.gov.vn)) hoặc Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính (<https://nguoidan.chinhphu.vn>; <https://doanhnghiep.chinhphu.vn>): thể hiện bằng phong chữ của bộ mã ký tự chữ Việt (phông chữ tiếng Việt Unicode) theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 6909:2001; thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị; ghi rõ họ và tên, địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ thư tín hoặc địa chỉ email khi cần liên hệ của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp có phản ánh, kiến nghị; đính kèm các tệp tin có định dạng phù hợp theo yêu cầu của hệ thống thông tin

đ) Phản ánh, kiến nghị phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

## Chương III

### TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

#### Điều 6. Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Cơ quan đầu mối tiếp nhận, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

a) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh là cơ quan đầu mối giúp Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính, hành vi hành chính

thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trên địa bàn tỉnh.

b) Địa chỉ tiếp nhận: số 01, đường Phạm Văn Đồng, phường Phước Trung, thành phố Bà Rịa, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

c) Số điện thoại chuyên dùng: **(0254) 3.727.969**.

d) Số Fax: **(0254).3.852.324**

đ) Địa chỉ email: [kstthc@vpub.baria-vungtau.gov.vn](mailto:kstthc@vpub.baria-vungtau.gov.vn); [pkstthcbrvt@gmail.com](mailto:pkstthcbrvt@gmail.com).

2. Các cơ quan chuyên môn, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã thực hiện việc tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính và việc thực hiện quy định hành chính thuộc phạm vi trách nhiệm, quản lý của cơ quan, đơn vị mình do Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuyên đến.

3. Đối với hình thức phản ánh, kiến nghị thông qua phiếu lấy ý kiến: cơ quan hành chính nhà nước nào gửi phiếu lấy ý kiến thì cơ quan đó tiếp nhận và xử lý theo quy định của Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

#### **Điều 7. Công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm thực hiện việc công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính và việc thực hiện quy định hành chính theo nội dung tại Phụ lục 3 ban hành kèm theo Quy chế này tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả tập trung cấp tỉnh, trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh,

2. Các cơ quan chuyên môn, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm tổ chức niêm yết địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính và việc thực hiện quy định hành chính theo nội dung tại Phụ lục 3 ban hành kèm theo Quy chế này tại nơi tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và công khai trên Trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có).

3. Ngoài hình thức công khai nêu trên, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan chuyên môn, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã có thể sử dụng các hình thức công khai khác tùy theo điều kiện từng cơ quan, đơn vị.

#### **Điều 8. Việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị thông qua hình thức văn bản, điện thoại, email hoặc trực tiếp tại cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị và phải tuân thủ quy trình sau:

a) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 5 của Quy chế này (theo mẫu tại Phụ lục 1, Phụ lục 2);

b) Nhận phản ánh, kiến nghị;

c) Vào Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính. Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên Hệ thống này được thực hiện theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP và Quyết định số 574/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Công Thông tin điện tử Chính phủ.

d) Nghiên cứu, đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị theo khoản 2 Điều này.

đ) Lưu giữ hồ sơ phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ.

2. Phân loại phản ánh, kiến nghị:

a) Trường hợp phản ánh, kiến nghị không đủ điều kiện tiếp nhận do không đáp ứng yêu cầu theo quy định tại Điều 5 Quy chế này:

Các phản ánh, kiến nghị nhưng không xác định rõ họ và tên, địa chỉ, số điện thoại hoặc địa chỉ thư tín, địa chỉ email của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp phản ánh, kiến nghị: trường hợp này, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh lưu hồ sơ.

Các phản ánh, kiến nghị có nội dung không phải là phản ánh, kiến nghị hoặc không thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị: trong thời hạn không quá 02 (hai) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị biết và lưu hồ sơ.

b) Trường hợp phản ánh, kiến nghị đủ điều kiện tiếp nhận theo quy định: trong thời hạn không quá 03 (ba) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xử lý.

Trường hợp cần thiết, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có thể liên hệ, trao đổi với cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp có phản ánh, kiến nghị hoặc tổ chức hợp với sự tham gia của các cơ quan chuyên môn, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã để làm rõ những vấn đề có liên quan đến việc tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị.

3. Các cơ quan chuyên môn, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm:

a) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, thủ tục hành chính theo đúng quy định tại Điều 5, khoản 1 Điều 6 của Quy chế này;

b) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị do Văn phòng Ủy ban nhân dân

tinh chuyển đến;

c) Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trong quá trình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp; trường hợp cần thiết phải tham gia họp để làm rõ những vấn đề có liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị.

**Điều 9. Việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị thông qua hình thức phiếu lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp**

1. Xác định nội dung cần lấy ý kiến.
2. Xác định cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp là đối tượng cần lấy ý kiến.
3. Lập phiếu lấy ý kiến.
4. Xác định cách thức gửi phiếu lấy ý kiến và nhận ý kiến trả lời.
5. Gửi phiếu lấy ý kiến đến đối tượng cần lấy ý kiến.
6. Theo dõi, đôn đốc các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trả lời theo hạn định.
7. Tập hợp, nghiên cứu, đánh giá, phân loại các ý kiến trả lời
8. Quyết định việc xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển phản ánh, kiến nghị tới cấp có thẩm quyền xử lý.
9. Lưu giữ hồ sơ về các phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ.

**Chương IV**

**XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

**Điều 10. Cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị**

Các cơ quan chuyên môn, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền khi nhận được văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

**Điều 11. Quy trình 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 quy định tại Khoản 1 Điều 4 Quy chế này thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan chuyên môn, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã:

Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm tiếp nhận văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị từ Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định (trong quá trình xử lý, nếu cần thiết, làm việc trực tiếp với cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp có phản ánh, kiến nghị để làm rõ những nội dung có liên quan); thông báo kết quả xử lý bằng văn bản cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trong thời hạn không quá 10 (mười) ngày làm việc, kể từ ngày



nhận được văn bản chuyên phản ánh, kiến nghị từ Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính quy định tại Khoản 2 Điều 4 Quy chế này thuộc thẩm quyền ban hành của các cơ quan Trung ương theo quy định tại Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật: Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn nghiên cứu, đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để theo dõi, tổng hợp chung) kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc hủy bỏ quy định hành chính theo thẩm quyền; có văn bản trả lời nêu rõ thời hạn hoàn thành việc xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp có phản ánh, kiến nghị trong thời hạn không quá 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản chuyên phản ánh, kiến nghị từ Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính quy định tại Khoản 2 Điều 4 Quy chế này thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân các cấp trên địa bàn tỉnh:

a) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm:

Nghiên cứu các quy định pháp luật có liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị để đánh giá theo tiêu chí (sự cần thiết, tính hợp lý, tính hợp pháp và chi phí tuân thủ đối với thủ tục hành chính) và phân loại: phản ánh, kiến nghị chưa đủ cơ sở xem xét xử lý, cần tiếp tục tổng hợp để nghiên cứu; phản ánh, kiến nghị có đủ cơ sở để xem xét xử lý.

Đối với phản ánh, kiến nghị có đủ cơ sở để xem xét xử lý, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản chuyên phản ánh, kiến nghị đến cơ quan được giao chủ trì soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật theo phạm vi ngành quản lý đề xử lý.

Theo dõi, đôn đốc việc xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan; báo cáo kết quả xử lý cho Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm:

Nghiên cứu các quy định pháp luật có liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân các cấp trên địa bàn tỉnh theo phạm vi quản lý.

Có văn bản trả lời nêu rõ thời hạn hoàn thành việc xử lý nội dung phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị trong thời hạn không quá 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận văn bản của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, đồng thời gửi cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để theo dõi, tổng hợp chung.

Soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật trình Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp đã ban hành văn bản để sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc hủy bỏ quy định hành chính và phải thực hiện nghiêm túc việc đánh giá tác động của

thủ tục hành chính theo quy định tại Nghị định số 63/2010/NĐ-CP; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP.

### **Điều 12. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị**

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm tổ chức công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp thông qua một hoặc nhiều hình thức sau:

- a) Đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh;
- b) Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng;
- c) Gửi văn bản thông báo cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp có phản ánh, kiến nghị;
- d) Các hình thức khác phù hợp với quy định của pháp luật.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 13. Trách nhiệm thực hiện**

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh:

a) Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh giúp Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc chỉ đạo thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên địa bàn tỉnh;

b) Hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan chuyên môn, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã thực hiện việc niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận, nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp; thực hiện việc xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và việc thực hiện quy định hành chính theo đúng quy định;

c) Phối hợp với các cơ quan chuyên môn giúp Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc hủy bỏ quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh;

d) Giúp Ủy ban nhân dân tỉnh kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ, hủy bỏ hoặc đình chỉ thực hiện những quy định hành chính theo quy định;

đ) Giúp Ủy ban nhân dân tỉnh kiểm tra và kịp thời đề xuất biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp tại các cơ quan chuyên môn, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã.

2. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã:

a) Trực tiếp chỉ đạo thực hiện nghiêm túc việc xử lý dứt điểm, kịp thời, đúng thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp

về quy định hành chính, thủ tục hành chính đã được Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển đến.

b) Nghiên cứu, đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính liên quan đến hai hay nhiều cơ quan chuyên môn và không thống nhất được về phương án xử lý; những phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đã được Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý nhưng cá nhân, tổ chức vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị; những phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền quyết định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Bộ, ngành Trung ương.

#### **Điều 14. Kinh phí thực hiện**

1. Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính được ngân sách nhà nước bảo đảm trong dự toán chi ngân sách thường xuyên của các cơ quan hành chính nhà nước theo quy định.

2. Giao Sở Tài chính có trách nhiệm hướng dẫn các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh bố trí kinh phí theo quy định.

#### **Điều 15. Chế độ thông tin báo cáo**

1. Chế độ thông tin báo cáo về tình hình và kết quả thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và việc thực hiện quy định hành chính được thực hiện trong nội dung báo cáo về tình hình và kết quả thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định tại Nghị định số 48/2013/NĐ-CP, Nghị định số 92/2017/NĐ-CP, Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

2. Thời hạn báo cáo, nội dung, cách thức, kỳ báo cáo và trách nhiệm báo cáo được thực hiện theo hướng dẫn tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan chuyên môn, Ủy ban nhân dân cấp huyện (tổng hợp của Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn) gửi kiến nghị về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung quy chế cho phù hợp./.

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



Nguyễn Thanh Tịnh



**PHỤ LỤC I**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 09/2018/QĐ-UBND ngày 17 tháng 4 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu)*

**VĂN PHÒNG UBND TỈNH  
PHÒNG KIỂM SOÁT TTHC**

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

**PHIẾU TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ QUA ĐIỆN THOẠI**

Tiếp nhận vào lúc.....ngày.....

1. Thông tin về cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị:

Họ và tên:

.....

- Địa chỉ liên lạc:

.....

- Điện thoại.....Email:

.....

2. Nội dung phản ánh, kiến nghị:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Cán bộ tiếp nhận**

(ký ghi rõ họ tên)



## PHỤ LỤC II

*(Bản hành kèm theo Quyết định số 09/2018/QĐ-UBND ngày tháng năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu)*

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

### PHIẾU PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Kính gửi:.....

1. Họ và tên:

2. ....

3. Địa chỉ liên lạc:

4. ....

3. Điện thoại:.....Email:

.....

4. Nội dung phản ánh, kiến nghị: (nêu tóm tắt nội dung cần phản ánh, kiến nghị):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. Đề xuất giải pháp (nếu có)

.....

.....

.....

.....

6. Tài liệu chứng minh gửi kèm (nếu có):

.....

.....

*Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày.....tháng.....năm.....*

**Người ký phản ánh, kiến nghị**

(ký ghi rõ họ tên)



### PHỤ LỤC III

## NỘI DUNG HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu 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 tiếp nhận theo một trong các cách thức sau:**

- Gửi qua Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân tại địa chỉ: <https://nguoidan.chinhphu.vn> hoặc Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân tại địa chỉ: <https://doanhnghiep.chinhphu.vn>

- Gửi đến cơ quan tiếp nhận: Văn phòng UBND tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu (Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính). Địa chỉ liên hệ: số 01, đường Phạm Văn Đồng, phường Phước Trung, thành phố Bà Rịa, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu. Số điện thoại chuyên dùng: (0254) 3.727.969. Số Fax (0254).3.852.324

- Địa chỉ email: [pkstthcbrvt@gmail.com](mailto:pkstthcbrvt@gmail.com); [kstthc@vpub.baria-vungtau.gov.vn](mailto:kstthc@vpub.baria-vungtau.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 tín) của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị;*

- *Không tiếp nhận phản ánh, kiến nghị liên quan đến lĩnh vực khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn, giải đáp pháp luật.*