

Số: 06 /2018/QĐ-UBND

Ninh Bình, ngày 05 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 thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh Ninh Bình**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NINH BÌNH**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;*

*Căn cứ 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;*

*Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 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 07/8/2017 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 31/10/2017 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 Ninh Bình.*

**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 thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh Ninh Bình.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 16 tháng 4 năm 2018 và thay thế Quyết định số 13/2014/QĐ-UBND ngày 08/5/2014 của UBND tỉnh Ninh Bình ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh Ninh Bình.

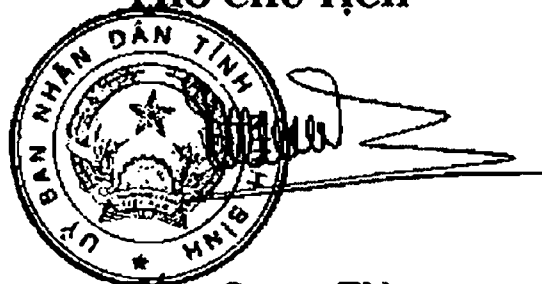
**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. / *g*

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Cục kiểm tra Văn bản QPPL - Bộ Tư pháp;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Lãnh đạo UBND tỉnh;
- Công báo tỉnh;
- Lưu: VT, VP11.

ĐN/KSTTHC2018

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



**Tông Quang Thìn**

## **QUY CHẾ**

**Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức  
về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh,  
Chủ tịch UBND tỉnh Ninh Bình**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 06 /2018/QĐ-UBND ngày 05/4/2018  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình)*

### **Chương I QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về cơ chế, chính sách và thủ tục hành chính do cơ quan Nhà nước, người có thẩm quyền ban hành liên quan đến hoạt động kinh doanh và đời sống nhân dân ở địa phương (sau đây gọi là quy định hành chính) thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh Ninh Bình. Quy chế này không điều chỉnh các nội dung có liên quan đến khiếu nại, tố cáo của công dân.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy chế này áp dụng đối với Văn phòng UBND tỉnh, các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố (UBND cấp huyện), UBND các xã, phường, thị trấn (UBND cấp xã) và tổ chức, cá nhân khác có liên quan đến việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh Ninh Bình.

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

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

2. Công khai, minh bạch về thẩm quyền, trách nhiệm trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

3. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính phải bảo đảm kịp thời, đúng thời hạn, đúng thẩm quyền quy định; thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.

4. Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất và bảo đảm sự phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan nhà nước ở địa phương.

#### **Điều 4. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị**

Phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính được tiếp nhận, xử lý phải bảo đảm đúng các yêu cầu quy định tại Điều 7 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 và Khoản 3

Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, đồng thời phản ánh, kiến nghị đó phải thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh; nội dung phản ánh, kiến nghị không liên quan đến khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

#### **Điều 5. Nội dung và hình thức phản ánh, kiến nghị**

##### **1. Nội dung phản ánh, kiến nghị**

Nội dung phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 5 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ.

##### **2. Hình thức phản ánh, kiến nghị**

Những 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:

- a) Văn bản.
- b) Điện thoại.
- c) Phiếu lấy ý kiến.
- d) Thư điện tử, Cổng Thông tin điện tử hoặc Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

## **Chương II TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH**

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

1. Văn phòng UBND tỉnh là cơ quan đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh Ninh Bình.

2. Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính

a) Gửi văn bản trực tiếp hoặc thông qua dịch vụ bưu chính đến địa chỉ: Văn phòng UBND tỉnh Ninh Bình (Số 03 - Đường Lê Hồng Phong, phường Vân Giang, thành phố Ninh Bình, tỉnh Ninh Bình).

b) Phản ánh, kiến nghị qua số điện thoại: 02293.553.999 (Văn phòng UBND tỉnh Ninh Bình).

c) Gửi phản ánh, kiến nghị thông qua hộp thư điện tử:

**Bbt@ninhbinh.gov.vn**

d) Gửi phản ánh, kiến nghị thông qua Cổng thông tin điện tử tỉnh Ninh Bình:

**http://ninhbinh.gov.vn**

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

3. **Phiếu lấy ý kiến:** Thực hiện theo quy định tại Khoản 3 Điều 7 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ.

**Điều 7. Quy trình tiếp nhận, phân loại và chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xử lý**

1. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm tổ chức tiếp nhận, nghiên cứu, đánh giá, phân loại các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính để giao cho các sở, ban, ngành của tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã và các tổ chức khác có liên quan xử lý theo quy định tại Điều 9, Điều 11 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP; Khoản 4 Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP; Điều 29 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ.

2. Trên cơ sở kết quả đánh giá, phân loại phản ánh, kiến nghị, Chánh Văn phòng UBND tỉnh ký văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đến các cơ quan có thẩm quyền xử lý (văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị được gửi cho tổ chức, cá nhân có phản ánh kiến nghị). Việc chuyển văn bản phản ánh, kiến nghị được thực hiện 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, viên chức, lao động hợp đồng, cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương:

Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức, lao động hợp đồng thuộc các sở, ban, ngành của tỉnh (bao gồm cả các đơn vị trực thuộc): Văn bản phản ánh, kiến nghị được chuyển đến các sở, ban, ngành trực tiếp quản lý cán bộ, công chức, viên chức, lao động hợp đồng, kể cả cán bộ, công chức thuộc đơn vị trực thuộc bị phản ánh để xử lý.

Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức, lao động hợp đồng thuộc UBND cấp huyện: Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị được gửi đến UBND cấp huyện để xử lý.

Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức, lao động hợp đồng thuộc UBND cấp xã: Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị được gửi đến UBND cấp huyện để chỉ đạo UBND cấp xã xử lý.

b) Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính (cơ chế, chính sách và thủ tục hành chính):

Đối với quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của các cơ quan nhà nước ở Trung ương: Văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị được gửi đến các Bộ, ngành liên quan để xử lý hoặc kiến nghị xử lý.

Đối với quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành hoặc thẩm quyền giải quyết của HĐND tỉnh, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh: Văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị được gửi đến các sở, ban, ngành của tỉnh có liên quan để tham mưu, báo cáo HĐND tỉnh, UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh về phương án xử lý.

Đối với quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành hoặc thẩm quyền giải quyết của HĐND, UBND cấp huyện: Văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị được gửi đến HĐND, UBND cấp huyện để xử lý.

Đối với quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành hoặc thẩm quyền giải quyết của HĐND, UBND cấp xã: Văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị được gửi đến UBND cấp huyện để chỉ đạo UBND cấp xã xử lý hoặc đề nghị HĐND cấp xã xử lý.

#### **Điều 8. Quy trình, hình thức xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Các sở, ban, ngành của tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã có trách nhiệm xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo đúng quy định tại Điều 14, Điều 15 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP; Khoản 6 Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP và đúng thời hạn quy định trong Văn bản chuyên phản ánh, kiến nghị của Văn phòng UBND tỉnh.

2. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm đôn đốc các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định của pháp luật.

#### **Điều 9. Công khai kết quả xử lý, phản ánh kiến nghị**

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã có trách nhiệm công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo quy định tại Khoản 2, Khoản 3, Khoản 4 Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP và Khoản 8 Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP.

2. Tùy theo từng trường hợp cụ thể, Văn phòng UBND tỉnh xem xét công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên cổng thông tin điện tử của tỉnh.

### **Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 10. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh**

1. Thông báo công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Tham mưu giúp Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trong việc xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; đề xuất các biện pháp cần thiết để chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong việc xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

3. Tổng hợp kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện và tham mưu giúp Chủ tịch UBND tỉnh báo cáo Văn phòng Chính phủ về kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

#### **Điều 11. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã**

1. Thực hiện việc niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của Văn phòng UBND tỉnh tại cơ quan, đơn vị, địa phương mình và tại các đơn vị trực thuộc có liên quan đến việc giải quyết thủ

tục hành chính cho tổ chức, cá nhân (theo mẫu quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017)

2. Tiến hành xử lý các phản ánh, kiến nghị trong phạm vi thẩm quyền, bảo đảm đúng quy trình, đúng thời hạn theo yêu cầu, đề nghị của Văn phòng UBND tỉnh hoặc của cấp có thẩm quyền chuyên đến.

3. Thực hiện việc công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo quy định của pháp luật.

4. Tổng hợp báo cáo theo định kỳ hoặc đột xuất về tình hình, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính tại cơ quan, đơn vị, địa phương mình và gửi về Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh, Văn phòng Chính phủ.

#### **Điều 12. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện nghiêm túc, có chất lượng và hiệu quả Quy chế này sẽ được biểu dương, khen thưởng theo chế độ thi đua, khen thưởng hiện hành của nhà nước.

2. Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã thực hiện không nghiêm túc Quy chế này hoặc để xảy ra tình trạng gây phiền hà, chậm trễ trong việc giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức; không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định thủ tục hành chính thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 13. Sửa đổi, bổ sung Quy chế**

Trong quá trình triển khai tổ chức thực hiện Quy chế này nếu có những vấn đề, vướng mắc cần sửa đổi, bổ sung các tổ chức, cá nhân phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp. *g*

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



**Tổng Quang Thìn**

## **TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH**

Văn phòng UBND tỉnh Ninh Bình 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, viên chức, lao động hợp đồng 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:**

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

- Gửi đến Văn phòng UBND tỉnh Ninh Bình (Số 3, đường Lê Hồng Phong, phường Vân Giang, thành phố Ninh Bình, tỉnh Ninh Bình).

- Số điện thoại: **02293.553.999**

- Số Fax: **02293.871.890**

- Địa chỉ thư điện tử: **Bbt@ninhbinh.gov.vn**

- Cổng thông tin điện tử tỉnh: <http://ninhbinh.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 khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

**VĂN PHÒNG UBND TỈNH NINH BÌNH**