

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 Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KIÊN GIANG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

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 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 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;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh,

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 Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 2662/QĐ-UBND ngày 07 tháng 11 năm 2013 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang về việc 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 Kiên Giang.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, 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;
- Cục Kiểm soát TTHC - Văn phòng Chính phủ;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- LĐVP, Phòng KSTTHC, CVNC;
- Lưu: VT, phmanh.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Lê Thị Minh Phụng

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 Ủy ban nhân dân tỉnh,

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang

(Ban hành kèm theo Quyết định số 808 /QĐ-UBND ngày 06 tháng 4 năm 2018 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang)

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 Kiên Giang.

Quy chế này không điều chỉnh các nội dung có liên quan đến khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với Văn phòng UBND tỉnh, các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố (UBND cấp huyện), UBND các xã, phường, thị trấn (UBND cấp xã) và tổ chức, cá nhân 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 Kiên Giang.

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 (Nghị định số 20/2008/NĐ-CP) 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.

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) Sự không phù hợp của quy định hành chính với thực tế.

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

d) Quy định hành chính không hợp pháp.

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

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

g) Phương án xử lý những phản ánh quy định tại các Điểm a, b, c, d, đ và e Khoản 1 Điều này.

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

2. 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:

a) Văn bản.

b) Điện thoại.

c) Phiếu lấy ý kiến.

d) Thông điệp dữ liệu được gửi qua thư điện tử của cơ quan tiếp nhận, Cổng Thông tin điện tử UBND tỉnh 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 Kiên Giang.

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 Kiên Giang (số 06, đường Nguyễn Công Trứ, phường Vĩnh Thanh, thành phố Rạch Giá, tỉnh Kiên Giang).

b) Phản ánh, kiến nghị qua số điện thoại: 0297.3919798 (Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính – Văn phòng UBND tỉnh Kiên Giang) hoặc Tổng đài tiếp nhận phản ánh, kiến nghị số 1800.55.68.77.

c) Gửi phản ánh, kiến nghị thông qua hộp thư điện tử: kstthc@kiengiang.gov.vn

d) Gửi phản ánh, kiến nghị thông qua trang thông tin điện tử Văn phòng UBND tỉnh Kiên Giang: <http://kstthc.kiengiang.gov.vn>

Điều 7. Tiếp nhận 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 cấp tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã và các tổ chức khác có liên quan xử lý theo quy định tại Điều 9 và Điều 11 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

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. 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 cấp tỉnh (bao gồm cả các đơn vị trực thuộc): Văn bản phản ánh, kiến nghị được chuyển đến các sở, ban, ngành cấp tỉnh 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 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 cấp tỉnh 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 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 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. Xử lý phản ánh kiến nghị

1. Các sở, ban, ngành cấp 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 và đúng thời hạn quy định trong Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Văn phòng UBND tỉnh.

2. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm đôn đốc các sở, ban, ngành cấp tỉnh, 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 cấp tỉnh, Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã có trách nhiệm công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 20/2008/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 thủ tục 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 cấp tỉnh, 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.

4. Thực hiện nhiệm vụ theo Quy chế này và báo cáo tổng hợp theo định kỳ quý, 6 tháng, hằng năm cho Chủ tịch UBND tỉnh.

Điều 11. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành cấp tỉnh, 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 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 số 4, Phụ lục IV ban hành kèm theo Công văn số 74/UBND-KSTT ngày 19/01/2018 của UBND tỉnh về việc công bố, công khai và báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính)

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.

- Kể từ khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị từ Văn phòng UBND tỉnh chuyển đến, **trong 10 ngày làm việc** đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị phải thông báo kết quả về Văn phòng UBND tỉnh phương án xử lý phản ánh, kiến nghị.

- Nếu vụ việc phức tạp thì định kỳ 05 ngày làm việc tiếp theo, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị thông tin tiến độ xử lý cho đến khi kết thúc xử lý.

3. Thực hiện việc công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục 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 Chủ tịch UBND tỉnh và báo cáo 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 cấp tỉnh, 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 Chủ tịch UBND tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Lê Thị Minh Phụng