

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH THỪA THIÊN HUẾ**

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

Số: **08** /2014/QĐ-UBND

Thừa Thiên Huế, ngày **11** tháng 02 năm 2014

CÔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ T.T.HUẾ	
ĐẾN	Số: 182
	Ngày: 13/2
	Chuyên: của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành quy định về 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 và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân 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 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về 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 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; 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,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về 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 và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1665/QĐ-UBND ngày 16 tháng 8 năm 2011 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy định về 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 và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tỉnh, Giám đốc Sở Tư

pháp, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã và thành phố Huế, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và thị trấn và Thủ trưởng các cơ quan liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cục KTVB, Cục KSTTHC (Bộ Tư pháp);
- TVTU, TT.HĐND tỉnh;
- Chủ tịch và các PCT UBND tỉnh;
- Báo TTH; Đài PTTH tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lãnh đạo VP và các CV;
- Lưu: VT, NV. ✓

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



Phan Ngọc Thọ

QUY ĐỊNH

**Về 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 và Chủ tịch UBND tỉnh**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số **08** /2014/QĐ-UBND
ngày **11** tháng 02 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế)*

Chương I

CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy định này quy định:

- Quy trình, thủ tục tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất kinh doanh, đời sống của nhân dân thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Trách nhiệm phối hợp giữa Sở Tư pháp với các sở, ban, ngành của tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã và thành phố (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp huyện), Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã) và các cơ quan hành chính nhà nước có liên quan trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị nêu trên.

b) Quy định này không áp dụng:

- Thủ tục hành chính trong nội bộ của từng cơ quan hành chính nhà nước, giữa cơ quan hành chính nhà nước với nhau không liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân và tổ chức.

- Thủ tục xử lý vi phạm hành chính, thủ tục thanh tra, thủ tục có nội dung bí mật nhà nước và thủ tục tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo.

2. Đối tượng áp dụng

Quy định này áp dụng cho cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính; cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh.

Điều 2. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Tuân thủ đầy đủ các quy định hiện hành của pháp luật có liên quan.

2. Đảm bảo tính công khai, minh bạch.

3. Quy trình thực hiện phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất, đảm bảo phối hợp xử lý, phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước.

4. Thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.

5. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền và thời hạn quy định.

6. Thực hiện tốt việc phối hợp trong xử lý phản ánh, kiến nghị.

Điều 3. Cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

Sở Tư pháp là cơ quan đầu mối tiếp nhận các 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.

1. Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

Phòng Kiểm soát Thủ tục hành chính, Sở Tư pháp tỉnh Thừa Thiên Huế

- Trụ sở: Số 09 đường Tôn Đức Thắng, thành phố Huế

- Số điện thoại: 054.3938332 Số Fax: 054.3849036

- Email: kstthc@thuathienhue.gov.vn

- Trang thông tin điện tử của Sở Tư pháp: <http://www.stp.thuathienhue.gov.vn>

- Cổng Thông tin điện tử tỉnh: <http://www.thuathienhue.gov.vn>

(Chuyên mục: "*Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính*")

2. Thời gian tiếp nhận:

Theo giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày thứ Bảy, Chủ nhật). Trường hợp gửi qua Email hoặc Website điện tử thì thực hiện 24/24 giờ.

3. Kết quả xử lý:

Phải được gửi trực tiếp đến cá nhân, tổ chức liên quan bằng văn bản, điện thoại; thông báo công khai trên Website điện tử của Sở Tư pháp hoặc phương tiện thông tin đại chúng phù hợp khác.

Điều 4. Nội dung, hình thức và yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị

a) Phản ánh về hành vi:

Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà; không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định hành chính của cán bộ, công chức, viên chức cơ quan hành chính nhà nước.

b) Phản ánh về nội dung các quy định hành chính:

Bao gồm: Sự không phù hợp của quy định hành chính với thực tế; sự không đồng bộ, không thống nhất của các quy định hành chính; quy định hành chính không hợp pháp; quy định hành chính 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.

c) Kiến nghị phương án xử lý những phản ánh, kiến nghị:

Kiến nghị các phương án xử lý những phản ánh, kiến nghị quy định tại Điểm a, b Khoản 1 nêu trên; 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

a) 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:

- Trực tiếp phản ánh, kiến nghị;

- Văn bản (bao gồm: văn bản gửi theo đường dịch vụ bưu chính; văn bản gửi qua thư điện tử công vụ, Trang thông tin điện tử của đơn vị; thông tin tiếp nhận từ các nguồn: báo chí, hội thảo, hội nghị...);

- Điện thoại;

- Phiếu lấy ý kiến.

b) Thống nhất áp dụng mẫu "Đơn phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính" đối với cá nhân, tổ chức (*Xem Phụ lục kèm theo*).

3. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị

a) Yêu cầu chung:

- Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt;

- Thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị về các quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân (không xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính liên quan đến khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo);

- 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.

b) Yêu cầu cụ thể:

- Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị trực tiếp:

+ Cá nhân, tổ chức đến Sở Tư pháp để gửi phản ánh, kiến nghị trực tiếp;

+ Cán bộ, công chức tiếp nhận phải ghi lại trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị bằng văn bản;

+ Đề nghị cá nhân, tổ chức ký xác nhận tại văn bản về nội dung đã phản ánh, kiến nghị.

- Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng văn bản: Cá nhân, tổ chức chuyển văn bản đến cơ quan tiếp nhận thông qua một trong những cách thức sau:

+ Trực tiếp chuyển đến cơ quan tiếp nhận;

+ Thông qua dịch vụ bưu chính;

+ Gửi thông điệp dữ liệu qua mạng máy tính điện tử (thư điện tử, Trang thông tin điện tử của đơn vị hoặc Cổng thông tin điện tử tỉnh...).

- Yêu cầu 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.

+ Cán bộ, công chức tiếp nhận phải thể hiện trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị được ghi vào Sổ theo dõi.

- Yêu cầu 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 về quy định hành chính cụ thể;

+ Được thực hiện thông qua một trong các phương thức sau: Gửi công văn lấy ý kiến; Lấy ý kiến qua phương tiện thông tin đại chúng; Gửi thông điệp dữ liệu qua thư điện tử, hoặc lấy ý kiến công khai trên Trang thông tin điện tử của đơn vị.

+ Trước khi lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính cụ thể, các cơ quan hành chính nhà nước cần gửi văn bản thống nhất trước với sở Tư pháp về nội dung và cách thức thực hiện gửi Phiếu lấy ý kiến.

Điều 5. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Hỗ trợ và hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định hiện hành và Quy định này.

2. Không được chậm trễ hoặc gây khó khăn, những nhiều khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

3. Tuân thủ đúng quy trình, thời hạn tiếp nhận.

Điều 6. Quyền lợi, trách nhiệm và chế độ khen thưởng đối với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị

1. Quyền lợi và trách nhiệm

a) Có quyền phản ánh, kiến nghị với các cơ quan hành chính nhà nước về quy định hành chính.

b) Có quyền yêu cầu cơ quan hành chính nhà nước đã tiếp nhận phản ánh, kiến nghị thông báo về tình hình kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

c) Phản ánh, kiến nghị phải được trình bày với các cơ quan hành chính nhà nước một cách rõ ràng, trung thực, có căn cứ.

d) Thực hiện phản ánh, kiến nghị theo đúng hình thức, yêu cầu tại Quy định này.

2. Chế độ khen thưởng

Cá nhân, tổ chức có những phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đem lại hiệu quả thiết thực, giúp cơ quan hành chính nhà nước sửa đổi, bổ sung,

hủy bỏ, bãi bỏ những quy định hành chính không phù hợp thì được xét khen thưởng theo quy định của pháp luật hiện hành về thi đua khen thưởng.

Chương II

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 7. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Tất cả cá nhân, tổ chức có quyền phản ánh, kiến nghị với Sở Tư pháp về quy định hành chính, thủ tục hành chính và việc thực hiện thủ tục hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

2. Sở Tư pháp có trách nhiệm tuân thủ đúng quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy định tại Điều 9, Nghị định số 20/2008/NĐ-CP và hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện theo quy định tại Khoản 2, 3 Điều 4 của Quy định này.

3. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị được thực hiện cụ thể như sau:

a) Đối với hình thức trực tiếp phản ánh, kiến nghị:

- Cá nhân, tổ chức trực tiếp đến Sở Tư pháp để phản ánh, kiến nghị sẽ làm việc với phòng chuyên môn của Sở.

- Phòng chuyên môn có trách nhiệm trao đổi cụ thể với cá nhân, tổ chức về các phản ánh, kiến nghị; tiếp nhận đầy đủ nội dung và ghi vào Sổ theo dõi; hỗ trợ và hướng dẫn soạn thảo phản ánh, kiến nghị bằng văn bản.

Trường hợp cần thiết, Sở Tư pháp có thể mời thêm đại diện các cơ quan, đơn vị liên quan khác cùng tham gia làm việc để đề nghị cá nhân, tổ chức làm rõ hơn những nội dung được phản ánh, kiến nghị.

b) Đối với hình thức phản ánh, kiến nghị bằng văn bản (bao gồm: văn bản gửi theo đường dịch vụ bưu chính; văn bản gửi qua thư điện tử công vụ, trang thông tin điện tử của đơn vị; thông tin tiếp nhận từ các nguồn: báo chí, hội thảo, hội nghị...):

- Cá nhân, tổ chức trực tiếp gửi văn bản phản ánh, kiến nghị đến Sở Tư pháp.

- Cán bộ tiếp nhận phải ghi rõ nguồn thông tin (trong đó, nêu rõ nội dung phản ánh, kiến nghị và thông tin về người phản ánh, kiến nghị) để tham mưu xử lý cho phù hợp.

- Văn bản phản ánh, kiến nghị sẽ được Giám đốc Sở Tư pháp trực tiếp xem xét, chỉ đạo chuyên cho phòng chuyên môn phụ trách xử lý theo quy định.

c) Đối với hình thức phản ánh, kiến nghị qua điện thoại:

- Sở Tư pháp phân công công chức trực thường xuyên đường dây điện thoại công khai để tiếp nhận trực tiếp các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

- Công chức tiếp nhận có trách nhiệm trao đổi cụ thể để làm rõ thêm những nội dung có liên quan (nếu cần thiết); ghi chép lại trung thực và đầy đủ nội dung thông tin phản ánh, kiến nghị và cập nhật vào Sổ theo dõi.

- Khuyến khích cá nhân, tổ chức xác nhận lại nội dung đã phản ánh, kiến nghị bằng văn bản và gửi về Sở Tư pháp.

Việc liên hệ, trao đổi với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị trong quá trình tiếp nhận chỉ sử dụng số điện thoại chuyên dùng đã được công bố, công khai.

d) Đối với phản ánh, kiến nghị thông qua hình thức Phiếu lấy ý kiến:

- Cơ quan hành chính nhà nước gửi văn bản lấy ý kiến thống nhất về nội dung phương thức thực hiện gửi Phiếu lấy ý kiến với Sở Tư pháp và báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Sau khi có ý kiến thống nhất của Sở Tư pháp, cơ quan hành chính nhà nước triển khai thực hiện gửi Phiếu lấy ý kiến.

Các cơ quan liên quan nhận được Phiếu lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời theo đúng yêu cầu và thời hạn của cơ quan gửi.

- Cơ quan hành chính nhà nước tổng hợp, báo cáo kết quả với Ủy ban nhân dân tỉnh và gửi về Sở Tư pháp để phối hợp.

4. Thời gian thực hiện quy trình kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

a) Thời gian thực hiện các nội dung công việc nêu các Điểm a, b, c Khoản 3 Điều này không quá 01 (một) ngày làm việc.

b) Sở Tư pháp phân loại các phản ánh, kiến nghị và chuyển đến sở, ban, ngành của tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã có liên quan để xử lý và báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh trong thời hạn không quá 05 (năm) ngày làm việc.

5. Thủ trưởng các sở, ban, ngành cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Chủ tịch 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, thủ tục hành chính theo đúng Quy định này;

b) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị do Sở Tư pháp chuyển đến và trả lời kết quả trong thời hạn quy định tại Điều 9 của Quy định này kể từ ngày tiếp nhận. Kết quả xử lý phải được đồng thời gửi về Sở Tư pháp để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 8. Vào Sổ theo dõi, đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị

Sau khi hoàn thành việc tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị, Sở Tư pháp thực hiện việc vào Sổ theo dõi và tiến hành phân loại hồ sơ như sau:

1. Phản ánh, kiến nghị không đáp ứng yêu cầu tại Khoản 3, Điều 4 Quy định này, bao gồm:

a) Các đơn, thư khiếu nại, tố cáo; các đơn, thư hỏi.đáp pháp luật; các đơn, thư có nội dung phản ánh, kiến nghị nhưng không xác định rõ tên, địa chỉ, số điện thoại của cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị và không thể xác minh được.

b) Các đơn, thư có nội dung không phải là phản ánh, kiến nghị hoặc không thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị mặc dù đã xác minh nhưng không thể làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

Trong thời gian 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận, Sở Tư pháp liên hệ với cá nhân, tổ chức đề hướng dẫn thực hiện lại phản ánh, kiến nghị đáp ứng yêu cầu và lưu hồ sơ.

2. Phản ánh, kiến nghị đáp ứng yêu cầu tại Khoản 3, Điều 4 Quy định này và thuộc thẩm quyền xử lý của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, bao gồm:

a) Phản ánh về hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh;

b) Phản ánh kiến nghị về nội dung quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh.

Trong thời hạn không quá 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận, Sở Tư pháp chuyển phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan liên quan hoặc tham mưu, dự thảo văn bản cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xử lý.

3. Phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận phải được lưu giữ hồ sơ theo quy định của pháp luật về lưu trữ.

Chương III

XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 9. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Đối với phản ánh, kiến nghị do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc thực hiện không đúng quy định về thủ tục hành chính của cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền quản lý của sở, ban, ngành cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã:

a) Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ủy quyền cho Giám đốc Sở Tư pháp ký văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan liên quan:

- Trường hợp cán bộ, công chức thuộc các sở, ban, ngành cấp tỉnh (kể cả các đơn vị trực thuộc): văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị gửi đến các sở, ban, ngành liên quan để xử lý.

- Trường hợp cán bộ, công chức, cơ quan hành chính nhà nước thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện: văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị gửi đến Ủy ban nhân dân cấp huyện để xử lý.

- Trường hợp cán bộ, công chức, đơn vị hành chính nhà nước thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã: văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị gửi đến Ủy ban nhân dân cấp huyện để chỉ đạo Ủy ban nhân dân cấp xã xử lý.

Thời hạn Sở Tư pháp tiếp nhận và chuyển văn bản không quá 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận.

b) Thủ trưởng các sở, ban, ngành của tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm xử lý phản ánh, kiến nghị và phải gửi kết quả xử lý về Sở Tư pháp để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Thời hạn xử lý không quá 10 (mười) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính:

a) Quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Bộ, ngành Trung ương, Hội đồng nhân dân tỉnh: Trong thời hạn không quá 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận, Sở Tư pháp tổng hợp, tham mưu dự thảo văn bản đề trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ký chuyển phản ánh, kiến nghị gửi đến cơ quan có thẩm quyền xem xét xử lý.

b) Quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh được xử lý theo quy trình sau:

- Sở Tư pháp có trách nhiệm:

+ Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để nghiên cứu các quy định pháp luật có liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị để thống nhất đánh giá theo tiêu chí (*sự cần thiết, tính hợp lý, tính hợp pháp, tính đơn giản, dễ hiểu, tính khả thi, sự thống nhất, đồng bộ với các quy định hành chính khác và sự phù hợp với các điều ước quốc tế mà Việt Nam ký kết hoặc gia nhập*) và phân loại:

Đối với phản ánh, kiến nghị chưa đủ cơ sở xem xét xử lý: Cần tiếp tục tổng hợp để nghiên cứu;

Đối với phản ánh, kiến nghị có đủ cơ sở để xem xét xử lý: Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ủy quyền cho Giám đốc Sở Tư pháp chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để chuyển phản ánh, kiến nghị đến Thủ trưởng sở, ban, ngành được giao chủ trì soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật theo ngành quản lý để xử lý. Giám đốc Sở Tư pháp trả lời bằng văn bản cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

+ Theo dõi, đôn đốc, việc xử lý phản ánh, kiến nghị của các sở, ban, ngành của tỉnh; báo cáo kết quả xử lý cho Ủy ban nhân dân tỉnh; thông báo kết quả xử lý cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

- Thủ trưởng các sở, ban, ngành của tỉnh 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 Ủy ban nhân dân tỉnh theo ngành quản lý; soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật trình Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ hoặc hủy bỏ quy định hành chính.

Trường hợp có quy định về thủ tục hành chính thì 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 ngày 08/6/2010 và Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ.

+ Dự thảo văn bản trình Ủy ban nhân dân tỉnh để kiến nghị Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Bộ, ngành Trung ương, Hội đồng nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ hoặc hủy bỏ quy định hành chính, thủ tục hành chính theo thẩm quyền.

- Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính có nội dung liên quan đến một sở, ban, ngành, hoặc địa phương, trong thời hạn 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận, đơn vị được giao xử lý phải gửi kết quả xử lý về Sở Tư pháp để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

- Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính có nhiều nội dung liên quan từ 02 (hai) sở, ban, ngành hoặc địa phương của tỉnh trở lên, cơ quan được giao chủ trì xử lý có trách nhiệm phối hợp với các sở, ban, ngành liên quan khác để xử lý trong thời hạn 20 (hai mươi) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận và phải gửi kết quả xử lý về Sở Tư pháp để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 10. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Việc công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua các hình thức sau: đăng tải trên Website điện tử của Sở Tư pháp, Cổng Thông tin điện tử của tỉnh; thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng; gửi thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

2. Tùy theo từng trường hợp cụ thể, Giám đốc Sở Tư pháp quyết định việc công bố công khai kết quả xử lý, phản ánh, kiến nghị thông qua các hình thức tại Khoản 1 Điều này.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. Nguyên tắc thực hiện

1. Phản ánh, kiến nghị phải bảo đảm thực hiện có hiệu quả mục tiêu cải cách thủ tục hành chính, huy động được sự tham gia tích cực, rộng rãi của các tổ chức, cá nhân.

2. Kịp thời phát hiện để loại bỏ, chỉnh sửa thủ tục hành chính không phù hợp, phức tạp, phiền hà; bổ sung thủ tục hành chính cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế; bảo đảm quy định thủ tục hành chính đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện, tiết kiệm thời gian, chi phí và công sức của đối tượng tuân thủ.

Điều 12. Kinh phí thực hiện

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

2. Giao Sở Tài chính tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc bố trí kinh phí theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

Điều 13. Trách nhiệm thực hiện

1. Trách nhiệm của Sở Tư pháp:

a) Kiện toàn cơ sở vật chất, thiết bị đảm bảo phục vụ công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân về quy định hành chính; ban hành, mẫu hóa các loại văn bản liên quan đến quá trình thực hiện tại Sở Tư pháp (Phiếu tiếp nhận, Sổ theo dõi, văn bản trả lời kiến nghị, báo cáo...).

b) Xây dựng Quy trình hóa theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2008 về trình tự tiếp nhận, xử lý, theo dõi kiến nghị, phản ánh về quy định hành chính.

c) Phối hợp với Công Thông tin điện tử của UBND tỉnh xây dựng cơ sở dữ liệu và công khai việc tiếp nhận, xử lý giải quyết kiến nghị, phản ánh trên Công Thông tin điện tử và Trang thông tin điện tử của Sở Tư pháp.

d) Theo dõi, đôn đốc việc xử lý phản ánh, kiến nghị của các sở, ngành, địa phương; hàng quý tổng hợp báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và 06 tháng một lần tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Bộ Tư pháp về tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của địa phương.

e) Quá trình thực hiện, thường xuyên nghiên cứu, rà soát, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh điều chỉnh, bổ sung kịp thời nội dung quy định cho phù hợp với điều kiện thực tế; tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức trong hoạt động sản xuất, kinh doanh và trong đời sống nhân dân.

2. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp huyện:

a) Phối hợp chặt chẽ với Sở Tư pháp tiếp nhận, xử lý dứt điểm, kịp thời, đúng hạn và đúng thẩm quyền phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về cơ chế, chính sách và thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý.

b) Nghiên cứu, chủ động đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh các biện pháp xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị; đề xuất sửa đổi các quy định hành chính làm ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất kinh doanh và đời sống của nhân dân thuộc địa phương và ngành mình quản lý.

c) Định kỳ hàng quý, 06 tháng, 01 năm (gửi trước ngày 05 của tháng 3, tháng 6, tháng 9 và tháng 12) tổng hợp báo cáo tình hình và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính gửi về Sở Tư pháp để báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp xã:

Định kỳ hàng quý, 06 tháng, 01 năm (gửi trước ngày 01 tháng 3, tháng 6, tháng 9 và tháng 12) tổng hợp tình hình và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính báo cáo Ủy ban nhân dân cấp huyện để hoàn chỉnh gửi Sở Tư pháp và báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Trách nhiệm của Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Thừa Thiên Huế, Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh:

Thường xuyên có tin, bài, thời lượng phát sóng phù hợp để thông tin, tuyên truyền tới người dân, cộng đồng doanh nghiệp về nội dung, tình hình kết quả thực hiện Nghị định số 63/2010/NĐ-CP, và Nghị định số 48/2013/NĐ-CP của Chính phủ; Nghị định số 20/2008/NĐ-CP; nêu gương những cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức có sáng kiến cải cách thủ tục hành chính, tận tâm, tận tụy phục vụ nhân dân.

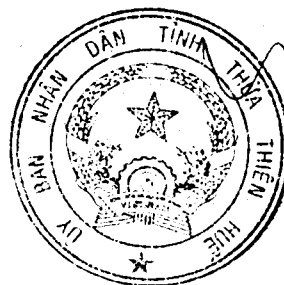
Điều 14. Xử lý vi phạm

Thu trường các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP và tại Quy định này thì phải chịu trách nhiệm kỷ luật theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức.

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã kịp thời phản ánh về Sở Tư pháp để báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy định cho phù hợp.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Phan Ngọc Thọ



Phụ lục **Mẫu** phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính
(Ban hành kèm theo Quyết định số **08** /2014/QĐ-UBND ngày **11** /02/2014
của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế)

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

ĐƠN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH

Kính gửi: Sở Tư pháp

1. Họ và tên:
2. Địa chỉ liên lạc:
3. Điện thoại:
4. Chủ đề phản ánh, kiến nghị:
5. Tóm tắt nội dung, vướng mắc, bất cập của vấn đề cần phản ánh, kiến nghị:
-
-
6. Giải pháp đề xuất (nếu có):
-
-
7. Tài liệu chứng minh gửi kèm (nếu có):
-
-

..... ngày tháng năm

Ký tên
(Ghi rõ họ tên)