

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH HÀ NAM**

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

CÔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ CHÍNH PHỦ

ĐẾN Số:.....
Ngày: 03/4/2014...

Số: 14 /2014/QĐ-UBND

Hà Nam, ngày 02 tháng 4 năm 2014

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành “Quy chế phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Nam”

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HÀ NAM

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ các Nghị định của Chính phủ: Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 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 19/TTr-STP ngày 14 tháng 3 năm 2014,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Nam”.

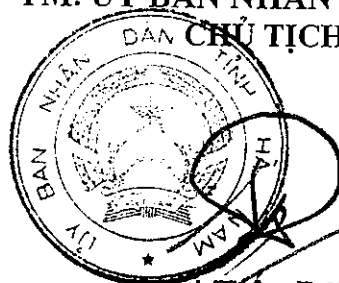
Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 920/QĐ-UBND ngày 29 tháng 7 năm 2011 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Nam.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Tư pháp, Thủ trưởng các Sở, Ban, Ngành; 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 liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Bộ Tư pháp (Cục KSTTHC, Cục KTVB- để b/c);
- TTTU, TT HĐND tỉnh (để b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Như Điều 3;
- VPUB: LĐVP, NC, CB-TH;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Báo Hà Nam, Đài PTTH tỉnh;
- Lưu: VT, NC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
ĐAN CHỦ TỊCH**



Mai Tiên Dũng

QUY CHẾ

**Phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân,
tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Hà Nam**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 19 /2014/QĐ-UBND
ngày 02 tháng 4 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định trách nhiệm phối hợp giữa Sở Tư pháp với các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, 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 của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống của nhân dân thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam.

2. Quy chế này không quy định về khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng cho các đối tượng sau:

1. Cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.
2. Cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.

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

1. Tuân thủ pháp luật.
2. Công khai, minh bạch.
3. Quy trình cụ thể, rõ ràng, thống nhất.
4. Thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.
5. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền.
6. Thực hiện tốt việc phối hợp trong xử lý phản ánh, kiến nghị.

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

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị:

a) Các vướng mắc cụ thể trong việc thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng các quy định hành chính của cán bộ, công chức, cơ quan hành chính Nhà nước.

b) Các quy định hành chính của cơ quan hành chính Nhà nước không phù hợp thực tế; không đồng bộ, không thống nhất; không hợp pháp và những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

c) Phương án xử lý những phản ánh, kiến nghị quy định tại điểm a, điểm b, Khoản 1, Điều này.

d) Các sáng kiến mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

2. Hình thức, yêu cầu 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:

- Văn bản.

- Trực tiếp hoặc điện thoại.

- Phiếu lấy ý kiến.

b) Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị:

* Yêu cầu chung:

- Chỉ sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

- Thể hiện, trình bày rõ nội dung phản ánh kiến nghị.

- Thông báo tên, địa chỉ, số điện thoại của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

* Yêu cầu đối với từng hình thức phản ánh, kiến nghị:

- Bằng văn bản: Cá nhân, tổ chức chuyển văn bản trực tiếp chuyển đến cơ quan tiếp nhận hoặc thông qua dịch vụ bưu chính hoặc gửi qua mạng máy tính điện tử (qua thư điện tử, chuyên trang điện tử hoặc cổng thông tin điện tử).

- Bằng điện thoại hoặc trực tiếp: Chỉ thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại chuyên dùng của cơ quan tiếp nhận đã công bố công khai hoặc phản ánh, kiến nghị trực tiếp với cơ quan tiếp nhận. Cán bộ, công chức tiếp nhận phải thể hiện (ghi chép, in ấn...) trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị bằng văn bản.

- Phiếu lấy ý kiến: Chỉ áp dụng đối với cơ quan hành chính nhà nước muốn lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính cụ thể qua các hình thức văn bản lấy ý kiến; phương tiện thông tin đại chúng; mạng máy tính (thư điện tử, chuyên trang điện tử kiểm soát thủ tục hành chính).

Chương II

PHỐI HỢP TRONG VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 5. Cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Sở Tư pháp là 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 về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh.

2. Phòng Pháp chế của các sở, ban, ngành hoặc Văn phòng (đối với các sở, ban, ngành không có Phòng pháp chế) là đầu mối tiếp nhận các phản ánh,

kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc lĩnh vực chuyên môn mà các sở, ban, ngành quản lý.

3. Phòng Tư pháp cấp huyện là 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 cấp huyện và Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện.

4. Công chức Tư pháp cấp xã là 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 cấp xã và Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã.

5. Đối với hình thức phản ánh, kiến nghị thông qua Phiếu lấy ý kiến, cơ quan hành chính nhà nước gửi Phiếu lấy ý kiến là cơ quan tiếp nhận.

Điều 6. Công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Địa chỉ tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo quy định tại Khoản 1, Điều 5 của Quy chế:

Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính- Sở Tư pháp tỉnh Hà Nam (địa chỉ: Đường Lê Chân, phường Lê Hồng Phong, thành phố Phủ Lý, tỉnh Hà Nam).

Số điện thoại: 0351.3616266.

Thư điện tử: kstthc@hanam.gov.vn.

2. Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm công bố công khai địa chỉ cơ quan, đơn vị; địa chỉ thư tín, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ website (nếu có); địa chỉ email thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên Cổng thông tin điện tử hoặc Trang tin điện tử của cơ quan, đơn vị mình và niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan, đơn vị để cá nhân, tổ chức biết.

Điều 7. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Đối với các phản ánh, kiến nghị thông qua hình thức văn bản, trực tiếp hoặc điện thoại: Lãnh đạo Sở Tư pháp và các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm phân công cán bộ, công chức hướng dẫn, tiếp nhận, lập phiếu chuyển (nếu không thuộc thẩm quyền xử lý), vào sổ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; đánh giá, phân loại phản ánh, kiến nghị. Cụ thể như sau:

a) Những phản ánh, kiến nghị về 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 thực hiện theo quy trình sau:

- Trường hợp Sở Tư pháp tiếp nhận phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý của Sở Tư pháp: Trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, Sở Tư pháp có văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị đến Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện có thẩm quyền xử lý để chỉ đạo xử lý.

- Trường hợp các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

+ Phản ánh, kiến nghị do cá nhân, tổ chức gửi trực tiếp đến các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện thuộc thẩm quyền xử lý của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện: Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện có trách nhiệm chỉ đạo xử lý;

+ Phản ánh, kiến nghị do cá nhân, tổ chức gửi trực tiếp đến các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện không thuộc thẩm quyền xử lý của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện: Trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện có văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xử lý để chỉ đạo xử lý;

- Trường hợp Ủy ban nhân dân cấp xã tiếp nhận phản ánh, kiến nghị do cá nhân, tổ chức gửi đến thuộc thẩm quyền xử lý của Ủy ban nhân dân cấp xã: Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm chỉ đạo xử lý, trả lời cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị biết và báo cáo kết quả về Ủy ban nhân dân cấp huyện.

b) Những phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính:

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị về các quy định hành chính do Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ ban hành: Sở Tư pháp có trách nhiệm làm đầu mối tiếp nhận và phối hợp với các sở, ban, ngành liên quan xem xét trình Ủy ban nhân dân tỉnh để báo cáo Bộ Tư pháp.

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị về các quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh: Sở Tư pháp có trách nhiệm thông báo bằng văn bản đến cơ quan trình văn bản quy định hành chính để nghiên cứu, trình Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, hủy bỏ, ban hành văn bản mới hoặc trình Hội đồng nhân dân tỉnh theo quy định.

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị về các quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã: Sở Tư pháp có trách nhiệm thông báo bằng văn bản đến Ủy ban nhân dân cấp huyện để nghiên cứu, chỉ đạo sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, hủy bỏ hoặc ban hành văn bản mới theo quy định.

Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện sau khi có kết quả xử lý thì thông báo về Sở Tư pháp biết để theo dõi, tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức phiếu lấy ý kiến: Thực hiện theo quy định tại Khoản 2, Điều 9 của 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.

Điều 8. 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 do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính, cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền xử lý phải xử lý theo đúng quy trình đã được pháp luật quy định.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính, các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã phải tuân thủ quy trình sau:

a) Làm việc trực tiếp với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị để làm rõ những nội dung có liên quan (nếu thấy cần thiết).

b) Nghiên cứu, đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị.

c) Đối với phản ánh, kiến nghị có đủ cơ sở xem xét xử lý (trên cơ sở các tiêu chí: Sự cần thiết; Tính hợp lý, hợp pháp; Tính đơn giản, dễ hiểu; Tính khả thi; Sự thống nhất, đồng bộ với các quy định hành chính khác; Sự phù hợp với các điều ước quốc tế mà Việt Nam ký kết hoặc gia nhập) tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định xử lý với các hình thức: Sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, huỷ bỏ quy định hành chính theo thẩm quyền; đề nghị Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo cấp trên đối với những vấn đề không thuộc thẩm quyền.

3. Sở Tư pháp chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đã được các cơ quan chuyên môn xử lý, trả lời nhưng cá nhân, tổ chức vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị; những phản ánh, kiến nghị mà các cơ quan chuyên môn không thống nhất được phương án xử lý và những phản ánh, kiến nghị khác do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao; đồng thời báo cáo kết quả xử lý về Ủy ban nhân dân tỉnh.

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

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân 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. Việc công khai được thực hiện thông qua một hoặc nhiều hình thức sau:

- Đăng tải trên Cổng thông tin hoặc Trang thông tin điện tử (website) của cơ quan, đơn vị.
- Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng.
- Gửi công văn thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.
- Các hình thức khác.

2. Sở Tư pháp tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh.

Chương III

CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO VÀ KINH PHÍ THỰC HIỆN

Điều 10. Chế độ thông tin, báo cáo

Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện định kỳ 6 tháng, 01 năm báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Tư pháp) về tình hình, kết quả thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của sở, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện hoặc báo cáo theo yêu cầu đột xuất để Sở Tư pháp tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Bộ Tư pháp theo quy định.

Đối với Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm báo cáo Ủy ban nhân dân cấp huyện để Ủy ban nhân dân cấp huyện tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 11. Kinh phí thực hiện

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

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Trách nhiệm thi hành

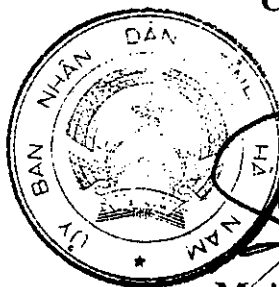
1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp chịu trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Sở Tư pháp phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Hà Nam thường xuyên thông tin, tuyên truyền về các hoạt động tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo Quy chế này.

3. Sở Tư pháp theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh về Sở Tư pháp để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung. 

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
CHỦ TỊCH**



Mai Tiến Dũng