

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG NGÃI**

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

Số: 24/2011/QĐ-UBND

Quảng Ngãi, ngày 14 tháng 10 năm 2011

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NGÃI

Căn cứ Luật Tổ chức HĐND & UBND ngày 26/11/2003;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các 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 Thông tư liên tịch số 01/2011/TTLT-VPCP-BNV ngày 26/01/2011 của Văn phòng Chính phủ và Bộ Nội vụ hướng dẫn về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, tổ chức và biên chế của bộ phận kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Bộ, cơ quan ngang Bộ và Văn phòng UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

Căn cứ Văn bản số 3364/VPCP-KSTT ngày 26/5/2011 của Văn phòng Chính phủ về việc triển khai hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh tại Công văn số 687/VP ngày 21/9/2011 và ý kiến thẩm định của Giám đốc Sở Tư pháp tại Báo cáo số 143/BC-STP ngày 27/9/2011,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành của tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, đơn vị, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Cao Khoa

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG NGÃI**

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

QUY CHẾ

**Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định
hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 24/2011/QĐ-UBND ngày 14 tháng 10 năm 2011
của UBND tỉnh Quảng Ngãi)*

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định trách nhiệm của các sở, ban, ngành của tỉnh, UBND các huyện, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn và các cơ quan hành chính nhà nước có liên quan trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về cơ chế, chính sách và thủ tục hành chính nhà nước (sau đây gọi tắt là quy định hành chính) liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của nhân dân, do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền ban hành theo quy định của pháp luật.

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

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. *Quy định hành chính* là những quy định về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống nhân dân, thuộc phạm vi quản lý của các cơ quan hành chính nhà nước, do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền ban hành theo quy định của pháp luật.

2. *Phản ánh* là việc tổ chức, cá nhân có ý kiến với cơ quan hành chính nhà nước về những vấn đề liên quan đến quy định hành chính, bao gồm: những vướng mắc cụ thể trong thực hiện; sự không hợp pháp, không hợp lý, không đồng bộ, không thống nhất với hệ thống pháp luật Việt Nam hoặc điều ước quốc tế mà Việt Nam ký kết hoặc gia nhập và những vấn đề khác.

3. *Kiến nghị* là việc tổ chức, cá nhân có phản ánh với cơ quan hành chính nhà nước và đề xuất phương án xử lý khác với quy định hành chính hoặc có sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

4. *Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị* là văn bản của UBND tỉnh do lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh ký thừa lệnh Chủ tịch UBND tỉnh, chuyển phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết để xử lý.

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

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

2. Các sở, ban, ngành của tỉnh, UBND các huyện, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn là các cơ quan có trách nhiệm xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo thẩm quyền khi nhận được văn bản chuyên phản ánh, kiến nghị của UBND tỉnh hoặc tham mưu trình cấp có thẩm quyền xử lý.

Điều 4. 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 của tổ chức, cá nhân.

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

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

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

5. Quy trình tiếp nhận, xử lý cụ thể, rõ ràng, thống nhất.

6. Bảo đảm sự phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước.

Điều 5. Nội dung phản ánh, kiến nghị

Nội dung phản ánh, kiến nghị thuộc một trong những nội dung sau đây:

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 hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức.

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

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

4. Quy định hành chính không hợp pháp.

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

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

7. Đề xuất phương án xử lý những phản ánh quy định tại các khoản 1, 2, 3, 4, 5 và 6 của Điều này.

8. Đề xuất, sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của nhân dân.

Điều 6. Hình thức phản ánh, kiến nghị

Các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính được thực hiện thông qua một trong các hình thức sau:

1. Văn bản.

2. Phiếu lấy ý kiến.

3. Điện thoại.

Điều 7. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị

1. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng văn bản:

a) Tổ chức, cá nhân chuyển văn bản đến cơ quan tiếp nhận thông qua một (hoặc nhiều) các cách thức sau:

- Trực tiếp chuyển đến cơ quan tiếp nhận.

- Thông qua dịch vụ bưu chính.

- Gửi thông điệp qua mạng máy tính điện tử (thư điện tử, trang tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử).

b) Chỉ sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

c) Thể hiện rõ nội dung cần phản ánh, kiến nghị.

d) Ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ) của tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị.

2. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại:

a) Chỉ thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại chuyên dùng của cơ quan tiếp nhận đã công bố công khai.

b) Chỉ sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

c) Thông báo tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ) của tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị.

d) Trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

đ) Cán bộ, công chức tiếp nhận phải thể hiện (ghi chép, in ấn...) trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị bằng văn bản.

3. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng phiếu lấy ý kiến.

a) Chỉ áp dụng đối với cơ quan hành chính nhà nước muốn lấy ý kiến của tổ chức, cá nhân về các quy định hành chính cụ thể.

b) Việc gửi phiếu lấy ý kiến đến tổ chức, cá nhân thực hiện thông qua một hay nhiều cách như sau:

- Gửi công văn lấy ý kiến;

- Lấy ý kiến thông qua phương tiện thông tin đại chúng;

- Gửi thông điệp qua mạng máy tính điện tử (thư điện tử, trang tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử).

c) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

d) Nội dung phiếu lấy ý kiến phải thể hiện rõ nội dung cần lấy ý kiến.

Chương II **QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

Điều 8. Tiếp nhận, đánh giá, phân loại phản ánh, kiến nghị

1. Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính - Nội chính, Văn phòng UBND tỉnh Quảng Ngãi (số 52 đường Hùng Vương, thành phố Quảng Ngãi; số điện thoại 055.3822859; email: kstthc@quangngai.gov.vn) là địa chỉ tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Văn phòng UBND tỉnh chỉ đạo Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính - Nội chính tổ chức tiếp nhận, nghiên cứu, đánh giá, phân loại các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính để đề nghị các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố, UBND xã, phường, thị trấn và các đơn vị liên quan xử lý theo đúng quy định tại Điều 9, Điều 10, Điều 11 và Điều 13 của Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ (sau đây viết tắt là Nghị định 20/2008/NĐ-CP).

Điều 9. Chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xử lý

Trên cơ sở kết quả đánh giá, phân loại phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính; sau 03 ngày kể từ khi nhận được phản ánh, kiến nghị, lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm thừa lệnh Chủ tịch UBND tỉnh ký văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đến các cơ quan có thẩm quyền xử lý theo đúng quy định tại Điều 9, Nghị định 20/2008/NĐ-CP. Việc chuyển văn bản phản ánh, kiến nghị được thực hiện như sau:

1. Đối với phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể trong thực hiện các 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:

- Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, cơ quan nhà nước thuộc các sở, ban, ngành (bao gồm cả tại các đơn vị trực thuộc): Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị được gửi cho các sở, ban, ngành liên quan để xử lý trong đó quy định rõ thời gian giải quyết tùy theo độ phức tạp của sự việc;

- Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, cơ quan nhà nước thuộc UBND cấp huyện, cấp xã: Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị được gửi cho UBND cấp huyện, cấp xã để xử lý trong đó quy định rõ thời gian giải quyết tùy theo độ phức tạp của sự việc.

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

- Đối với các quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các Bộ, ngành Trung ương: Văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị được gửi cho các Bộ, ngành liên quan để kiến nghị xử lý, xem xét sửa đổi, bổ sung, huỷ bỏ những quy định hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của các cơ quan này;

- Đối với các 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 cho các sở, ngành liên quan để tham mưu, báo cáo UBND tỉnh phương án xử lý trong đó quy định rõ thời gian giải quyết tùy theo độ phức tạp của sự việc;

- Đối với các quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của HĐND, UBND cấp huyện, cấp xã: Văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị được gửi cho UBND cấp huyện, cấp xã để xử lý trong đó quy định rõ thời gian giải quyết tùy theo độ phức tạp của sự việc.

3. Tùy theo trường hợp cụ thể, Văn phòng UBND tỉnh có thể báo cáo xin ý kiến Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo xử lý đối với các phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính liên quan đến hai hay nhiều cơ quan hành chính nhà nước khác nhau mà các cơ quan này không thống nhất được về phương án xử lý; những phản ánh, kiến nghị đã được các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn xử lý nhưng tổ chức, cá nhân vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị; những phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền quyết định của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

Điều 10. Xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Các sở, ban, ngành của tỉnh, UBND các huyện, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn có trách nhiệm xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo đúng quy định tại Điều 14, Điều 15 của Nghị định 20/2008/NĐ-CP và thời hạn quy định tại văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của UBND tỉnh.

2. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm thực hiện theo khoản 2 Điều 8 Quy chế này, đồng thời đôn đốc các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định.

Điều 11. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành của tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn có trách nhiệm:

- Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng;
- Gửi công văn thông báo kết quả cho Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp;
- Gửi công văn thông báo kết quả cho tổ chức, cá nhân có kiến nghị, phản ánh.

* Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính thông qua một hoặc nhiều hình thức sau:

- Đăng tải trên thông tin hoặc trang thông tin điện tử (website) của cơ quan;
- Các hình thức khác.

2. Tùy theo từng trường hợp cụ thể, Văn phòng UBND tỉnh xem xét, công bố công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính trên trang thông tin điện tử tại địa chỉ Website: <http://www.quangngai.gov.vn>

Điều 12. Báo cáo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

a) Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính phải được báo cáo về UBND tỉnh theo đường công văn (qua Phòng Kiểm soát TTHC - Nội chính) và đường thư điện tử về địa chỉ: Email:kstthc@quangngai.gov.vn

b) Văn phòng UBND tỉnh thường xuyên cập nhật kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị để báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh có biện pháp cần thiết chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong việc xử lý phản ánh, kiến nghị trên địa bàn tỉnh hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Thủ tướng Chính phủ.

Điều 13. Khen thưởng, kỷ luật

a) Cán bộ, công chức, người đứng đầu cơ quan chuyên môn thuộc UBND các cấp trên địa bàn tỉnh được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này hoàn thành tốt nhiệm vụ được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng. Trường hợp vi phạm hoặc không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định tại Quy chế này thì phải chịu trách nhiệm và chịu các hình thức kỷ luật theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức.

b) Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị và việc thực hiện chế độ báo cáo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị để đưa vào bản nhận xét đánh giá cán bộ và là một tiêu chí hàng năm xét thi đua, khen thưởng của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND tỉnh và các trường hợp đề nghị cấp trên khen thưởng.

Chương III ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 14. Tổ chức thực hiện

1. Các sở, ban, ngành của tỉnh, UBND các huyện, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn có trách nhiệm triển khai, tổ chức thực hiện tốt Quy chế này. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị phản ánh kịp thời về UBND tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để Văn phòng UBND tỉnh báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, giải quyết./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Cao Khoa