

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG NGÃI**

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

Số: 36/2018/QĐ-UBND

Quảng Ngãi, ngày 21 tháng 11 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

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

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NGÃI

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 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; 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; 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;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

QUYẾT ĐỊNH:

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

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 05 tháng 12 năm 2018 và thay thế Quyết định số 48/2014/QĐ-UBND ngày 07 tháng 10 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, 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 tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Ngọc Căng

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG NGÃI**

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

QUY CHẾ

**Phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân,
tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 36/2018/QĐ-UBND ngày 21/11/2018
của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định trách nhiệm của 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 phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về cơ chế, chính sách và thủ tục hành chính nhà nước (sau đây gọi chung là quy định hành chính) liên quan đến hoạt động đầu tư, sản xuất, kinh doanh và đời sống của Nhân dân, do cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền ban hành theo quy định của pháp luật.

2. Quy chế này không điều chỉnh về khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

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. Cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chịu trách nhiệm tiếp nhận 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; phản ánh, kiến nghị của doanh nghiệp, người dân trên Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của Văn phòng Chính phủ chuyên đến.

2. Các sở, ban ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm xử lý các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền khi nhận được thông tin đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định tại Quy chế này.

3. Ngoài việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Quy chế này, cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền thực hiện tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị còn lại theo quy định pháp luật hiện hành.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Tuân thủ pháp luật và đảm bảo các 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 và kết quả 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 và quy trình tiếp nhận, xử lý cụ thể, rõ ràng, thống nhất.
5. Phối hợp chặt chẽ, kịp thời trong xử lý phản ánh, kiến nghị.

Chương II

NỘI DUNG, HÌNH THỨC, YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 5. Nội dung phản ánh, kiến nghị

1. Phản ánh 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 và của cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh.
2. Phản ánh các quy định hành chính không phù hợp thực tế; không đồng bộ, không thống nhất với nhau; không phù hợp với quy định của pháp luật; trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập và những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.
3. Kiến nghị các phương án, biện pháp xử lý những nội dung phản ánh, kiến nghị tại khoản 1, khoản 2 Điều này.
4. Kiến nghị các sáng kiến, giải pháp mới nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả thực hiện các quy định hành chính liên quan đến hoạt động đầu tư, sản xuất, kinh doanh, đời sống Nhân dân.

Điều 6. Hình thức và yêu cầu phản ánh, kiến nghị

1. Hình thức phản ánh, kiến nghị:

Cá nhân, tổ chức có quyền lựa chọn việc phản ánh, kiến nghị thông qua các hình thức sau:

 - a) Văn bản (gồm văn bản giấy và văn bản dưới dạng thư điện tử).
 - b) Trực tiếp qua điện thoại đường dây nóng.
 - c) Trực tiếp tại trụ sở nơi tiếp công dân.
 - d) Thông qua việc tổ chức lấy ý kiến.
 - đ) Cá nhân truy cập vào địa chỉ <https://nguoidan.chinhphu.vn> để gửi phản ánh, kiến nghị.
 - e) Doanh nghiệp truy cập vào địa chỉ <https://doanhnghiep.chinhphu.vn> để gửi phản ánh, kiến nghị.
 - g) Gửi phản ánh, kiến nghị qua mạng xã hội được cho phép thực hiện.
2. Yêu cầu chung khi thực hiện phản ánh, kiến nghị:
 - a) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.
 - b) Trình bày rõ ràng, trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị.

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

3. Yêu cầu cụ thể đối với từng hình thức phản ánh, kiến nghị:

a) Đối với phản ánh, kiến nghị bằng hình thức văn bản giấy, cá nhân, tổ chức gửi văn bản giấy đến Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; đối với phản ánh, kiến nghị bằng hình thức thư điện tử, cá nhân, tổ chức gửi thư điện tử vào hộp thư điện tử công vụ quy định tại điểm c khoản 1 Điều 7 Quy chế này.

b) Đối với phản ánh, kiến nghị trực tiếp qua điện thoại đường dây nóng, cá nhân, tổ chức thực hiện thông qua số điện thoại chuyên dùng được Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh công bố, công khai quy định tại điểm b khoản 1 Điều 7 Quy chế này.

c) Đối với trường hợp đến trực tiếp trụ sở nơi tiếp công dân để phản ánh, kiến nghị thì cá nhân, tổ chức trình bày cụ thể để người tiếp nhận ghi lại nội dung phản ánh, kiến nghị, sau đó thực hiện ký hoặc điểm chỉ vào biên bản.

d) Đối với phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua việc tổ chức lấy ý kiến của cơ quan nhà nước có thẩm quyền thì thực hiện theo đề nghị của cơ quan tổ chức lấy ý kiến.

Chương III

TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 7. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức:

a) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, địa chỉ số 52, đường Hùng Vương, phường Nguyễn Nghiêm, thành phố Quảng Ngãi, tỉnh Quảng Ngãi.

b) Điện thoại đường dây nóng (0255.3718 200) được tiếp nhận bởi Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

c) Thư điện tử công vụ: pakn@quangngai.gov.vn.

d) Công thông tin điện tử tỉnh Quảng Ngãi, địa chỉ: <https://www.quangngai.gov.vn> (vào mục: “**Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị thủ tục hành chính**”) để gửi phản ánh, kiến nghị.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

a) Thực hiện xác minh, nghiên cứu, đánh giá, phân loại các phản ánh, kiến nghị, sau đó đề nghị các sở, ban ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã và các đơn vị có liên quan xử lý theo quy định tại Điều 9, Điều 10, Điều 11 và Điều 13 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 (sau đây gọi tắt là Nghị định số 20/2008/NĐ-CP của Chính phủ); Điều 2 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 (sau đây gọi tắt là Nghị định số 92/2017/NĐ-CP của Chính phủ) và quy định tại Quy chế này.

b) Được sử dụng các biện pháp ghi âm, ghi hình trong quá trình thực hiện tiếp nhận, xác minh phản ánh, kiến nghị để làm cơ sở cho việc xử lý thông tin; mở sổ ghi chép đầy đủ, nội dung phản ánh, kiến nghị đối với trường hợp phản ánh, kiến nghị qua điện thoại, qua thư

điện tử, qua mạng xã hội hoặc thực hiện quản lý dữ liệu qua Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

c) Từ chối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị nếu không thực hiện đúng yêu cầu chung tại khoản 2 Điều 6.

Điều 8. Xử lý phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức

1. Đối với phản ánh, kiến nghị gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh bằng hình thức văn bản giấy, văn bản điện tử về hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cán bộ, công chức, viên chức trên địa bàn tỉnh:

a) Trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh phát hành văn bản chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị đến cơ quan, đơn vị liên quan để đề nghị xử lý theo quy định như sau:

- Chuyển văn bản đến các sở, ban ngành liên quan xử lý đối với trường hợp phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý của các sở, ban ngành (kể cả các đơn vị trực thuộc).

- Chuyển văn bản đến Ủy ban nhân dân cấp huyện xử lý đối với trường hợp phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân cấp huyện và phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức cấp xã.

- Trực tiếp chỉ đạo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi xử lý đối với trường hợp phản ánh, kiến nghị về hành vi công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Ngãi trong thời hạn được quy định tại điểm b khoản 1 Điều này.

b) Trong thời hạn không quá 15 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, các sở, ban ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện phải kiểm tra, xử lý và báo cáo kết quả giải quyết cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh). Trừ trường hợp quy định tại điểm c khoản 1 Điều này.

c) Đối với trường hợp giải quyết phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức cấp xã, trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện chỉ đạo Ủy ban nhân dân cấp xã kiểm tra, xử lý và báo cáo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về Ủy ban nhân dân cấp huyện trong thời hạn không quá 10 ngày làm việc; Ủy ban nhân dân cấp huyện báo cáo kết quả giải quyết cho Ủy ban nhân dân tỉnh trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được báo cáo của Ủy ban nhân dân cấp xã.

d) Trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được báo cáo, kết quả xử lý của các sở, ban ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện chuyển đến, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị biết và báo cáo kết quả giải quyết cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị qua điện thoại đường dây nóng:

a) Ngay sau khi tiếp nhận, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện xác minh, phân loại thông tin, vào sổ theo dõi hoặc cập nhật vào phần mềm quản lý (nếu có) và chuyển ngay trong ngày làm việc nội dung phản ánh, kiến nghị đến cơ quan liên quan bằng

điện thoại hoặc email công vụ, phần mềm quản lý (nếu có) thông qua đại diện cán bộ, công chức của các sở, ban ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt làm đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính.

b) Trường hợp phản ánh, kiến nghị phức tạp cần có thêm thời gian xác minh thông tin, thời hạn chuyển phản ánh, kiến nghị được phép kéo dài không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận phản ánh, kiến nghị. Hình thức chuyển phản ánh, kiến nghị được thực hiện như điểm a khoản 2 Điều này hoặc bằng văn bản.

c) Cán bộ, công chức làm đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính các sở, ban ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện khi nhận được thông tin yêu cầu xử lý phản ánh, kiến nghị từ Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm vào sổ theo dõi hoặc cập nhật vào phần mềm quản lý (nếu có) và thực hiện xử lý ngay; thông báo kết quả xử lý trở lại cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh bằng điện thoại, email công vụ, phần mềm quản lý (nếu có) trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông tin chuyển phản ánh, kiến nghị; trường hợp phức tạp thì thời hạn thông báo kết quả xử lý không quá 05 ngày làm việc.

d) Trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được thông báo kết quả xử lý của các sở, ban ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện chuyển đến, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị biết.

Điều 9. Xử lý phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của tỉnh

1. Trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị bằng văn bản, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị đến cơ quan chức năng để xử lý như sau:

a) Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh: Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển phản ánh, kiến nghị bằng văn bản đến các sở, ban ngành liên quan để nghiên cứu, báo cáo đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, đề nghị Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý theo thẩm quyền.

Trong thời hạn không quá 15 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, các sở, ban ngành tổ chức nghiên cứu, báo cáo đề xuất cho cơ quan, người có thẩm quyền để xem xét, quyết định phương án xử lý về nội dung quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp huyện: Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển phản ánh, kiến nghị bằng văn bản cho Ủy ban nhân dân cấp huyện để xử lý.

Trong thời hạn không quá 20 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện tổ chức nghiên cứu, báo cáo đề xuất cho cơ quan, người có thẩm quyền để xem xét, quyết định phương án xử lý về nội dung quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp huyện.

c) Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân cấp xã, Ủy ban nhân dân cấp xã: Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển phản ánh, kiến nghị bằng văn bản cho Ủy ban nhân dân cấp huyện để chỉ đạo xử lý.

Trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện chỉ đạo Ủy ban nhân dân cấp xã xem xét, quyết định phương án xử lý về nội dung quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân cấp xã, Ủy ban nhân dân cấp xã trong thời hạn không quá 25 ngày làm việc.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị tại điểm a khoản 1 Điều này thuộc trách nhiệm giải quyết của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thì thời hạn xử lý không quá 15 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị.

3. Tùy theo trường hợp cụ thể, trong thời hạn không quá 30 ngày làm việc, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức nghiên cứu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý 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 không thống nhất được phương án xử lý; những phản ánh, kiến nghị đã được các sở, ban ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện xử lý hoặc chỉ đạo xử lý nhưng cá nhân, tổ chức vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị; những phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 10. Xử lý phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính không thuộc thẩm quyền ban hành của tỉnh

Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung 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, trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, kiến nghị Thủ tướng Chính phủ, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ xử lý theo thẩm quyền.

Điều 11. Trách nhiệm xử lý, theo dõi xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Các sở, ban ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân 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 của Nghị định số 20/2008/NĐ-CP của Chính phủ, khoản 6 Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP của Chính phủ và thời hạn quy định tại Điều 8, Điều 9 Quy chế này.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc các sở, ban ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định tại Quy chế này và quy định pháp luật hiện hành; tổng hợp, báo cáo, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có biện pháp xử lý đối với người đứng đầu các cơ quan, đơn vị, địa phương có nhiều sai phạm hoặc sai phạm có tính chất nghiêm trọng trong chấp hành, thực hiện quy định hành chính.

Điều 12. 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 về quy

định hành chính theo đúng quy định tại Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP của Chính phủ và khoản 8 Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP của Chính phủ.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh phối hợp với cơ quan liên quan công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh và quyết định công khai kết quả xử lý trên các phương tiện thông tin đại chúng theo quy định.

3. Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Quảng Ngãi có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp nhận, công khai phản ánh, kiến nghị và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên các phương tiện thông tin, tuyên truyền của tỉnh.

Điều 13. Chế độ thông tin, báo cáo

1. Các sở, ban ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) về tình hình, kết quả thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định.

2. Ủy ban nhân dân cấp xã báo cáo Ủy ban nhân dân cấp huyện để tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Chế độ báo cáo, nội dung, hình thức, biểu mẫu báo cáo tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị thực hiện chung với báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định tại 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 và quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 14. Khen thưởng, kỷ luật

1. Cá nhân, tổ chức có những phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính mang lại hiệu quả thiết thực, góp phần cải cách hành chính, 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 xem xét khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

2. Cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan, tổ chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính hoàn thành tốt nhiệm vụ tại Quy chế này được xét khen thưởng theo quy định của pháp luật.

3. Cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính nhưng vi phạm hoặc không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị kiểm điểm, xử lý trách nhiệm theo quy định tại Quyết định số 20/2013/QĐ-UBND ngày 07 tháng 5 năm 2013 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy định một số biện pháp chấn chỉnh kỷ luật kỷ cương hành chính của tỉnh Quảng Ngãi và theo quy định pháp luật hiện hành về cán bộ, công chức, viên chức.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Bố trí người có năng lực, trang bị các điều kiện cần thiết để tổ chức thực hiện tốt việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này và quy định pháp luật hiện hành.

2. Duy trì và công bố, công khai địa chỉ cơ quan, số điện thoại bộ phận tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, email phục vụ việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

3. Hướng dẫn các đơn vị, địa phương thực hiện việc niêm yết công khai nội dung, địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính tại trụ sở cơ quan nhà nước và các hình thức công khai khác.

4. Xây dựng, quản lý và khai thác Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị cơ sở dữ liệu điện tử về phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

5. Tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn, theo dõi, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này và định kỳ, đột xuất báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

Điều 16. Thủ trưởng các sở, ban ngành và Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã

1. Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định của Quy chế này.

2. Niêm yết công khai nội dung, địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo đúng hướng dẫn của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Xử lý phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền do Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển đến; nghiên cứu, báo cáo đề xuất cơ quan, người có thẩm quyền xử lý hoặc kiến nghị xử lý theo quy định.

4. Báo cáo định kỳ, đột xuất về tình hình và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của đơn vị, địa phương.

Điều 17. Điều khoản thi hành

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 triển khai, tổ chức thực hiện đầy đủ, nghiêm túc Quy chế này và chịu trách nhiệm theo quy định tại Quyết định số 19/2018/QĐ-UBND ngày 10/8/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy định trách nhiệm người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước trong thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của tỉnh Quảng Ngãi.

2. Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp, báo cáo trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Ngọc Căng