

Số: *M* /2014/QĐ-UBND

Hà Tĩnh, ngày *24* tháng 3 năm 2014

**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 Hà Tĩnh**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**

Căn cứ Luật Tổ chức HĐND và UBND ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của HĐND và UBND ngày 03 tháng 12 năm 2004;

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 14/5/2013 của Chính phủ 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 Văn bản số 223/STP-KSTT ngày 14 tháng 3 năm 2014,

**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 Hà Tĩnh.

**Điều 2.** Giao Sở Tư pháp tổ chức triển khai, theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra và báo cáo tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy định tại Quy chế này.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ban hành và thay thế Quyết định số 12/2011/QĐ-UBND ngày 20/6/2011 của Ủy ban nhân

dân tình 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 Tĩnh.

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Tư pháp, Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, thị xã; 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;
- Bộ Tư pháp (Cục Kiểm soát TTHC;  
Cục Kiểm tra văn bản);
- TT Tỉnh ủy; TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Ban Pháp chế HĐND tỉnh;
- VP Đoàn Đại biểu QH và HĐND tỉnh;
- Đài PTTH; Báo Hà Tĩnh;
- Trung tâm Công báo - Tin học tỉnh;
- Lưu: VT, NC<sub>1</sub>;
- Gửi: Bàn giấy + điện tử.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Võ Kim Cự**



## 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 Hà Tĩnh

(Ban hành kèm theo Quyết định số *M* /2014/QĐ-UBND ngày 24 tháng 3 năm 2014  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Tĩnh)

### Chương I

## NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

#### 1. Phạm vi điều chỉnh

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, thị xã (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.

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

#### 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng cho cơ quan hành chính nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức, 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. Cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Sở Tư pháp là đầu mối 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 và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã có thẩm quyền và trách nhiệm tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính hoặc văn bản chuyển phản ánh kiến nghị của Ủy ban nhân dân tỉnh (do Sở Tư pháp trực tiếp chuyển).

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

1. Tuân thủ đầy đủ các quy định 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 sự 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 quy định.
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; trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết, gia nhập và những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

c) Phương án xử lý những phản ánh, kiến nghị nêu trên; 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 (bao gồm văn bản giấy và thư điện tử).
- Điện thoại.
- Phiếu lấy ý kiến của cơ quan có chức năng.

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

Thực hiện theo quy định tại Điều 7 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 về quy định hành chính (sau đây viết tắt là Nghị định số 20/2008/NĐ-CP).

## **Chương II TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

### **MỤC 1. SỞ TƯ PHÁP**

#### **Điều 5. Tiếp nhận, đánh giá và phân loại các phản ánh, kiến nghị**

1. Địa chỉ 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 và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh:

- Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính - Sở Tư pháp tỉnh Hà Tĩnh - Số 92, đường Phan Đình Phùng, thành phố Hà Tĩnh, tỉnh Hà Tĩnh.

- Số điện thoại: 0393.894.888

- Thư điện tử: [ksthutuchanhchinh@hatinh.gov.vn](mailto:ksthutuchanhchinh@hatinh.gov.vn)

- Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của Ủy ban nhân dân tỉnh được các đơn vị công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các Sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã.

2. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

a) Đối với các phản ánh, kiến nghị thông qua hình thức văn bản, điện thoại, thư điện tử:

- Sở Tư pháp có trách nhiệm bố trí cán bộ, công chức trực điện thoại, hướng dẫn, tiếp nhận, lập phiếu vào sổ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

- Đánh giá, phân loại đối với các phản ánh, kiến nghị:

+ Không tiếp nhận phản ánh, kiến nghị do không đáp ứng được các yêu cầu quy định tại khoản 1, 2 Điều 7 của Nghị định số 20/2008/NĐ-CP;

+ Đối với những phản ánh, kiến nghị 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 thì Sở Tư pháp chuyển phản ánh, kiến nghị tới cơ quan hành chính Nhà nước có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.

b) Đối với các phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức Phiếu lấy ý kiến, cơ quan hành chính nhà nước muốn lấy ý kiến cá nhân, tổ chức phải tuân thủ quy trình sau:

- Xác định nội dung cần lấy ý kiến.

- Xác định cá nhân, tổ chức là đối tượng cần lấy ý kiến.

- Lập Phiếu lấy ý kiến.

- Xác định cách thức gửi Phiếu lấy ý kiến và nhận ý kiến trả lời.

- Gửi Phiếu lấy ý kiến đến đối tượng thông qua một hoặc nhiều cách thức quy định tại điểm b khoản 3 Điều 7 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

- Theo dõi, đơn đốc các cá nhân, tổ chức trả lời theo hạn định.

- Vào sổ tiếp nhận khi nhận được các ý kiến trả lời.

- Tập hợp, nghiên cứu, đánh giá, phân loại.

- Quyết định việc xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển phản ánh, kiến nghị tới cấp có thẩm quyền xử lý.

- Lưu giữ hồ sơ về các phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ, đồng thời, lưu vào cơ sở dữ liệu điện tử.

## **Điều 6. Chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xử lý**

Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính không thuộc thẩm quyền xử lý của Sở Tư pháp: trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, lãnh đạo Sở Tư pháp có trách nhiệm 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:

1. Đối với phản ánh, kiến nghị 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.

a) Cán bộ, công chức thuộc các sở, ban, ngành (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;

b) 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;

c) 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.

2. Đối với các 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, các Bộ, ngành Trung ương: Văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị gửi đến các Bộ chuyên ngành liên quan để kiến nghị xử lý;

b) Quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh: Văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị gửi đến các Sở chuyên ngành liên quan để tham mưu, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh phương án xử lý;

c) Quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp huyện: Văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị gửi đến Ủy ban nhân dân cấp huyện để xử lý;

d) Quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân, 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.

3. Tùy theo từng trường hợp cụ thể, Sở Tư pháp chủ trì xử lý những 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 đó không thống nhất được phương án xử lý; những phản ánh, kiến nghị đã được các sở chuyên 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.

## **MỤC 2. CÁC SỞ, BAN NGÀNH, ỦY BAN NHÂN DÂN CÁC CẤP**

### **Điều 7. Xử lý phản ánh, kiến nghị**

Trên cơ sở văn bản chuyển phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính của Sở Tư pháp; hoặc tổ chức, cá nhân gửi trực tiếp phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đến cơ quan, đơn vị; trong thời hạn 07 ngày (đối với vụ việc đơn giản) và 20 ngày (đối với vụ việc phức tạp), Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp có trách nhiệm xem xét xử lý. Việc xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện như sau:

1. Đối với các 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 các quy định hành chính của cơ quan hành chính Nhà nước, của cán bộ, công chức có thẩm quyền tiếp nhận và thực hiện thủ tục hành chính:

a) Xem xét tính chất và mức độ về hành vi của cán bộ, công chức.

b) Căn cứ vào các quy định của pháp luật về cán bộ, công chức, các quy định về trách nhiệm của người đứng đầu để áp dụng các hình thức xử lý phù hợp tính chất, mức độ của các hành vi; tổ chức họp Hội đồng kỷ luật và quyết định phương án xử lý hành vi vi phạm của cán bộ, công chức.

Trong trường hợp không thống nhất được phương án xử lý về hành vi vi phạm của cán bộ, công chức thì Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện báo cáo, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc cấp có thẩm quyền chỉ đạo xử lý.

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

a) Làm việc trực tiếp với cá nhân, tổ chức có phản ánh kiến nghị để làm rõ các nội dung phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, kết quả làm việc được ghi nhận bằng biên bản;

b) Phân loại phản ánh, kiến nghị để nghiên cứu, đề xuất hình thức xử lý các phản ánh, kiến nghị;

c) Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định xử lý các phản ánh, kiến nghị đủ cơ sở để xem xét với các hình thức: Sửa đổi, bổ sung; bãi bỏ; hủy 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.

### **Điều 8. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị**

Trong thời hạn 03 ngày làm việc sau khi các quyết định xử lý phản ánh, kiến nghị ban hành, các cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm công khai kết quả xử lý phản ánh kiến nghị trên các phương tiện thông tin đại chúng, đăng tải trên trang thông tin điện tử (Website: hatinh.gov.vn) của tỉnh; đồng thời thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị biết kết quả giải quyết.

### Chương III

## TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI CÁC PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

### **Điều 9. Trách nhiệm của Sở Tư pháp**

1. Đôn đốc các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định;
2. Tùy theo từng trường hợp cụ thể, Sở Tư pháp xem xét, công bố công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên cổng thông tin điện tử của tỉnh tại địa chỉ Website: [hatinh.gov.vn](http://hatinh.gov.vn);
3. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tiếp nhận, công khai phản ánh, kiến nghị và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên cổng thông tin điện tử của tỉnh;
4. Thường xuyên cập nhật kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị để báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có biện pháp chấn chỉnh trong việc xử lý phản ánh, kiến nghị;
5. 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, chấm điểm hàng năm trong quy trình 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;
6. Nghiên cứu, lựa chọn các phản ánh, kiến nghị về những quy định hành chính điển hình, nổi cộm,... đang gây bức xúc, cản trở hoạt động kinh doanh và đời sống của nhân dân để tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức xử lý;
7. Thực hiện việc lưu trữ hồ sơ phản ánh kiến nghị đã được tiếp nhận theo quy định của pháp luật về văn thư - lưu trữ.

### **Điều 10. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện, 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. Công khai địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính tại cơ quan, đơn vị mình và tại các đơn vị trực thuộc có giải quyết thủ tục hành chính;
3. Tiến hành xử lý phản ánh, kiến nghị trong phạm vi thẩm quyền theo đúng quy định tại Điều 14, Điều 15 của Nghị định 20/2008/NĐ-CP và thời hạn quy định tại văn bản chuyên phản ánh kiến nghị của Ủy ban nhân dân tỉnh;
4. Gửi báo cáo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đến UBND tỉnh qua đường bưu điện hoặc địa chỉ: [ksthutuchanhchinh@hatinh.gov.vn](mailto:ksthutuchanhchinh@hatinh.gov.vn) để Sở Tư pháp tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh;
5. Thực hiện lưu trữ hồ sơ về xử lý phản ánh kiến nghị đã được xử lý theo quy định của pháp luật về Văn thư - Lưu trữ.



## Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

### **Điều 11. Kinh phí thực hiện**

Kinh phí phục vụ công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan hành chính Nhà nước được ngân sách Nhà nước đảm bảo trong dự toán chi ngân sách thường xuyên hàng năm của các cơ quan theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

### **Điều 12. Chế độ thông tin, báo cáo**

1. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện định kỳ 06 tháng, 01 năm hoặc đột xuất báo cáo Sở Tư pháp về tình hình, kết quả thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

2. Sở Tư pháp có trách nhiệm tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Bộ Tư pháp, Cục Kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định.

### **Điều 13. Trách nhiệm thi hành**

1. Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Hà Tĩnh mở các chuyên trang, chuyên mục lấy ý kiến về hoạt động tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; 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 trên địa bàn toàn tỉnh.

2. Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành; Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã có trách nhiệm phổ biến đến cán bộ, công chức, viên chức thuộc cơ quan, đơn vị mình và cá nhân, tổ chức có liên quan thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

3. Sở Tư pháp có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện Quy chế này; tổng hợp, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh xử lý kịp thời những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Võ Kim Cự

