

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

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

Số: 1665/QĐ-UBND

CÔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ T.T.HUẾ

Số: 991
Ngày: 19/8
Chuyên:

ĐỀN

**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**

QUYẾT ĐỊNH

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 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 873/QĐ-UBND ngày 14 tháng 4 năm 2008 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về cơ chế, chính sách và thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh,

QUYẾT ĐỊNH:

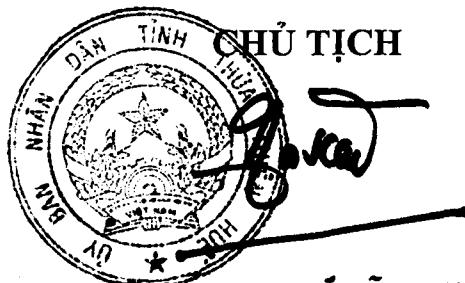
Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1313/QĐ-UBND ngày 03 tháng 6 năm 2008 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Quy định tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về cơ chế, chính sách và thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh

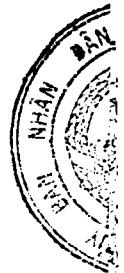
Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã Hương Thủy, thành phố Huế và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TTVU;
- TTHĐND tỉnh;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Báo TT Huế;
- Công Thông tin điện tử;
- VP: LĐ và các CV;
- Lưu: VT, LT, CCHC.



Nguyễn Văn Cao



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

(Ban hành kèm theo Quyết định số 166/QĐ-UBND ngày 16 tháng 8 năm 2011
của Chủ tịch UBND tỉnh)

Chương I CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi áp dụng

Văn bản 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 UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh.

Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị bằng hình thức Phiếu lấy ý kiến thực hiện theo yêu cầu của tổ chức chủ trì lấy ý kiến. Việc tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo không thuộc phạm vi điều chỉnh của Quy định này.

Điều 2. Một số khái niệm, định nghĩa

1. *Quy định hành chính* là những quy định về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh và đời sống của 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. *Thủ tục hành chính* là trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến cá nhân, tổ chức.

3. *Cá nhân* là công dân Việt Nam, người Việt Nam định cư ở nước ngoài, người nước ngoài có phản ánh, kiến nghị.

4. *Tổ chức* là doanh nghiệp, hội, hiệp hội doanh nghiệp, cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp và các tổ chức khác được thành lập hợp pháp theo quy định của pháp luật có phản ánh, kiến nghị.

5. *Phản ánh* là việc cá nhân, tổ chức 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 đã ký kết hoặc gia nhập và những vấn đề khác.

6. *Kiến nghị* là việc các cá nhân, tổ chức có phản ánh với cơ quan hành

chính nhà nước theo quy định tại khoản 5 Điều này và đề xuất phương án xử lý hoặc có sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống của nhân dân.

Điều 3. Nội dung phản ánh, kiến nghị

1. 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 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. Phản ánh về nội dung các quy định hành chính, 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.

3. Kiến nghị các phương án xử lý những phản ánh quy định tại các khoản 1, 2 Điều này và sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

Điều 4. Hình thức, yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị

1. Hình thức phản ánh, kiến nghị:

Cá nhân, tổ chức khi phản ánh, kiến nghị có thể thực hiện thông qua một trong những hình thức sau:

- + Trực tiếp đến Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh;
- + Gọi điện thoại;
- + Gửi văn bản qua dịch vụ bưu chính viễn thông;
- + Gửi thông tin qua mạng (thư điện tử, Cổng thông tin điện tử);

2. Yêu cầu:

Phản ánh, kiến nghị phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt; trình bày rõ nội dung; thông báo tên, địa chỉ, số điện thoại liên lạc của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

Điều 5. Địa điểm, thời gian tiếp nhận và thông báo kết quả xử lý

1. Địa điểm tiếp nhận:

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh 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 UBND, Chủ tịch UBND tỉnh.

- Địa chỉ: Văn phòng UBND tỉnh - 16 Lê Lợi, thành phố Huế.
- Điện thoại số: 054.3834484; Fax: 054.822803
- Email: phananh@thuathienhue.gov.vn
- Cổng thông tin điện tử: <http://www.thuathienhue.gov.vn>

2. Thời gian tiếp nhận: Theo giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần, trừ thứ Bảy, Chủ nhật và ngày Lễ. Trường hợp gửi qua Email hoặc Cổng thông tin điện tử thì thực hiện 24/24 giờ.

3. Kết quả xử lý: Phải được gửi đến cá nhân, tổ chức liên quan bằng văn bản, điện thoại; thông báo công khai trên Cổng thông tin điện tử hoặc phương tiện thông tin khác.

Chương II

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

Điều 6. Cách thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

Văn phòng UBND tỉnh tổ chức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo các hình thức sau:

1. Tiếp nhận trực tiếp:

Cá nhân, tổ chức trực tiếp đến Văn phòng UBND tỉnh để phản ánh, kiến nghị được Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính hướng dẫn điền theo mẫu. Khi cần thiết có thể mời chuyên viên liên quan tham gia để đề nghị cá nhân, tổ chức làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

- Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính cử chuyên viên tiếp nhận phản ánh, kiến nghị hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định tại khoản 2, Điều 4 của Quy định này. Trường hợp phản ánh, kiến nghị không theo đúng quy định nói trên thì không tiếp nhận và hướng dẫn cá nhân, tổ chức sửa đổi cho phù hợp.

- Phát hành Phiếu Tiếp nhận cho tổ chức, cá nhân.

- Ghi chép và cập nhật các nội dung liên quan vào sổ và phần mềm theo dõi việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy trình sử dụng phần mềm.

- Chuyển văn thư để vào sổ văn bản đến, văn thư trình lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh phân công cho Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính xử lý để giải quyết phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

2. Tiếp nhận qua điện thoại:

Hình thức phản ánh này được thực hiện qua số điện thoại chuyên dùng nêu tại khoản 1, Điều 5 của Quy định này. Chuyên viên tiếp nhận phải ghi rõ thời gian nhận điện thoại, số điện thoại gọi đến, ghi chép trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị... và ký xác nhận vào Phiếu tiếp nhận phản ánh, kiến nghị qua điện thoại và nhập vào phần mềm theo dõi.

Chuyên viên tiếp nhận khuyến khích các cá nhân, tổ chức xác nhận lại nội dung phản ánh, kiến nghị bằng văn bản.

3. Tiếp nhận qua văn thư:

Cá nhân, tổ chức gửi phản ánh, kiến nghị bằng văn bản qua đường bưu điện, fax, chuyển trực tiếp đến bộ phận văn thư của Văn phòng UBND tỉnh hoặc qua hộp thư điện tử nêu tại khoản 1, Điều 5 của Quy định này.

- Trong quá trình xử lý văn bản đến, Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm xác định các vấn đề liên quan phản ánh, kiến nghị để chuyển cho Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính xử lý;

- Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính ghi chép và cập nhật các nội dung liên quan vào sổ và phần mềm theo dõi việc tiếp nhận - xử lý theo quy trình sử dụng phần mềm để theo dõi;

4. Tiếp nhận qua Cổng thông tin điện tử tỉnh:

Phản ánh, kiến nghị tiếp nhận qua Cổng thông tin điện tử của tỉnh thể hiện dưới hai hình thức:

- Cá nhân, tổ chức trực tiếp phản ánh vào mục “Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức”.

- Do Cổng thông tin điện tử tỉnh thu thập, tổng hợp ý kiến phản ánh trên báo chí thông qua mục điểm tin báo chí liên quan đến tỉnh Thừa Thiên Huế.

Khi tiếp nhận theo hình thức này, Cổng thông tin điện tử tỉnh trình phản ánh, kiến nghị cho lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh để phân cho Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính xử lý để giải quyết phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

Điều 7. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Đối với những phản ánh, kiến nghị đơn giản:

a) Khi tiếp nhận trực tiếp hoặc qua điện thoại: Chuyên viên được phân công thụ lý có trách nhiệm trực tiếp hướng dẫn, giải thích cho cá nhân, tổ chức rõ 01 lần. Đồng thời gửi văn bản chính thức hướng dẫn cho cá nhân, tổ chức không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận.

b) Những phản ánh, kiến nghị đơn giản tiếp nhận từ văn thư, chuyên viên thụ lý có văn chính thức thông báo, hướng dẫn cho cá nhân, tổ chức không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị về hành vi chậm trễ, phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính nhà nước của cán bộ, công chức thuộc các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã Hương Thủy và thành phố Huế:

a) Trong thời gian không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, chuyên viên thụ lý nghiên cứu, báo cáo Lãnh đạo UBND tỉnh; dự thảo văn bản trình Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh ký yêu cầu Sở, ngành, địa phương liên quan nghiên cứu xử lý báo cáo UBND tỉnh phương án giải quyết. Đồng thời, chuyên viên xử lý có thông báo cho cá nhân, tổ chức biết nội dung phản ánh, kiến nghị đang được cơ quan chức năng xem xét, thụ lý.

- Thời gian giải quyết tối đa:

+ Chuyên viên: 03 ngày làm việc (bao gồm việc để xuất cơ quan tham mưu, dự thảo văn bản giao nhiệm vụ);

+ Lãnh đạo Văn phòng và Lãnh đạo UBND tỉnh: 01 ngày làm việc.

b) Các sở ngành, địa phương liên quan nghiên cứu, xử lý và báo cáo UBND tỉnh phương án xử lý trong thời gian 08 ngày làm việc.

c) Sau khi có báo cáo giải trình và phương án xử lý của Sở, ngành, địa phương, chuyên viên thụ lý báo cáo Lãnh đạo UBND tỉnh và dự thảo văn bản trả lời phản ánh, kiến nghị của UBND tỉnh trình Lãnh đạo UBND tỉnh ký trả lời cho tổ chức, cá nhân.

- Thời gian giải quyết tối đa:

+ Chuyên viên: 03 ngày làm việc;

+ Lãnh đạo Văn phòng và Lãnh đạo UBND tỉnh: 01 ngày làm việc.

3. Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính thuộc thẩm quyền của UBND tỉnh:

a) Trong thời gian không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, chuyên viên thụ lý nghiên cứu, báo cáo Lãnh đạo UBND tỉnh chỉ định 1 Sở, ngành liên quan chủ trì xử lý; dự thảo văn bản trình Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh ký yêu cầu Sở, ngành liên quan nghiên cứu xử lý báo cáo UBND tỉnh phương án giải quyết. Đồng thời, chuyên viên xử lý có thông báo cho cá nhân, tổ chức biết nội dung phản ánh, kiến nghị đang được cơ quan chức năng xem xét, thụ lý.

- Thời gian giải quyết tối đa:

+ Chuyên viên: 03 ngày làm việc (bao gồm việc đề xuất cơ quan tham mưu, dự thảo văn bản giao nhiệm vụ);

+ Lãnh đạo Văn phòng và Lãnh đạo UBND tỉnh: 01 ngày làm việc.

b) Các Sở, ngành liên quan nghiên cứu, xử lý và báo cáo UBND tỉnh và đề xuất phương án xử lý trong thời gian 08 ngày làm việc.

c) Sau khi có văn bản tham mưu phương án xử lý của Sở, ngành, chuyên viên thụ lý dự thảo văn bản trả lời phản ánh, kiến nghị của UBND tỉnh trình Lãnh đạo UBND tỉnh ký trả lời cho tổ chức, cá nhân.

- Thời gian giải quyết tối đa:

+ Chuyên viên: 03 ngày làm việc kể từ khi có văn bản của sở, ngành;

+ Lãnh đạo UBND tỉnh: 01 ngày làm việc.

d) Trường hợp các cơ quan liên quan không thống nhất phương án giải quyết của cơ quan chủ trì xử lý thì Chánh Văn phòng UBND tỉnh có văn bản báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh, nêu rõ quan điểm của các cơ quan liên quan, các căn cứ pháp lý và đề xuất hướng xử lý cụ thể. Chủ tịch UBND tỉnh có ý kiến chỉ đạo thực hiện hoặc tổ chức họp để bàn phương án xử lý; trên cơ sở đó, chuyên viên dự thảo văn bản trả lời kiến nghị của UBND tỉnh trình Lãnh đạo UBND tỉnh ký trả lời cho tổ chức, cá nhân.

- Thời gian giải quyết tối đa:

+ Chuyên viên: 03 ngày làm việc (bao gồm việc dự thảo văn bản báo cáo của Chánh Văn phòng cho Chủ tịch UBND tỉnh, dự thảo văn bản trả lời kiến nghị của UBND tỉnh và tổ chức cuộc họp - nếu có);

+ Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh: 01 ngày làm việc.

+ Chủ tịch UBND tỉnh: 01 ngày làm việc (trong trường hợp tổ chức họp thì thêm 03 ngày làm việc).

4. Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền của UBND tỉnh nhưng liên quan đến hai hay nhiều cơ quan hành chính khác nhau, mà các cơ quan này không thống nhất phương án xử lý; hoặc những phản ánh kiến nghị đã được các Sở, ngành, địa phương xử lý nhưng cá nhân, tổ chức vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị thì được xử lý theo quy trình sau:

a) Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh làm việc trực tiếp với cá nhân, tổ chức có liên quan thống nhất hướng xử lý, báo cáo UBND tỉnh.

b) Trường hợp các bên không thống nhất, Văn phòng UBND tỉnh báo cáo Lãnh đạo UBND tỉnh xử lý.

Thời gian xử lý đối với trường hợp này tùy thuộc vào sự phức tạp của từng phản ánh, kiến nghị nhưng tối đa không quá 20 ngày làm việc.

5. Đối với phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền cấp trên giải quyết: chuyên viên xử lý dự thảo văn bản trình Lãnh đạo UBND tỉnh ký gửi cơ quan có liên quan trong thời gian không quá 5 ngày làm việc, kể từ ngày nhận phản ánh, kiến nghị. Đồng thời, chuyên viên xử lý có thông báo cho cá nhân, tổ chức biết nội dung phản ánh, kiến nghị đang được cơ quan chức năng xem xét, thụ lý.

Điều 8. Công khai kết quả xử lý và lưu trữ hồ sơ

1. Tùy theo từng trường hợp cụ thể, Văn phòng UBND tỉnh quyết định công bố công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị tại mục “Tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức” trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh và các phương tiện thông tin đại chúng khác (nếu cần), gửi công văn thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

2. Chuyên viên thụ lý thực hiện lưu trữ hồ sơ theo quy định về công tác lưu trữ hồ sơ của Văn phòng.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Trách nhiệm của Giám đốc các Sở, ban, ngành và Chủ tịch UBND các huyện, thị xã Hương Thủy và thành phố Huế

1. Phối hợp chặt chẽ với Văn phòng UBND tỉnh 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 hành chính thuộc phạm vi quản lý.

2. Định kỳ 3 tháng một lần, 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 Chủ tịch UBND tỉnh; hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Chủ tịch UBND tỉnh.

3. Nghiên cứu, chủ động đề xuất UBND 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.

Điều 10. Trách nhiệm của Chánh Văn phòng UBND tỉnh

1. 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, các nhân về quy định hành chính; ban hành, mẫu hóa các loại văn bản liên quan đến quá trình thực hiện tại Văn phòng UBND tỉnh (Phiếu tiếp nhận, Sổ tiếp nhận, văn bản trả lời kiến nghị, báo cáo...).

2. 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 UBND tỉnh và 6 tháng một lần tham mưu UBND tỉnh báo cáo Thủ tướng Chính phủ về tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của địa phương.

3. Quá trình thực hiện, thường xuyên nghiên cứu, rà soát, tham mưu UBND 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./.

CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Cao