

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH QUẢNG TRỊ**

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

Số: 29/2011/QĐ-UBND

*Quảng Trị, ngày 21 tháng 9 năm 2011*

## **QUYẾT ĐỊNH**

**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 Quảng Trị**

### **ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG TRỊ**

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, 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 việc 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;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh,

### **QUYẾT ĐỊNH:**

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

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

Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố và Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Đức Cường**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH QUẢNG TRỊ**

**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 cá nhân, tổ chức  
về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Trị**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 29/2011/QĐ-UBND  
ngày 21 tháng 9 năm 2011 của UBND tỉnh Quảng Trị)*

### **Chương I**

#### **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

##### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về cơ chế, chính sách và thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là các 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 thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

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 được áp dụng đối với các đối tượng sau:

1. Cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý các 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 và đảm bảo 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 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 và bảo đảm sự phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước.

## **Chương II**

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

#### **Điều 4. Nội dung phản ánh, kiến nghị**

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

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 5. Hình thức phản ánh, kiến nghị**

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

1. Văn bản.
2. Phản ánh trực tiếp.
3. Phiếu lấy ý kiến.
4. Điện thoại.

#### **Điều 6. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị**

1. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng văn bản
  - a) Cá nhân, tổ chức chuyển văn bản đến cơ quan tiếp nhận thông qua một hoặc 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 cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

2. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại hoặc trực tiếp

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 hoặc phản ánh, kiến nghị trực tiếp với cơ quan tiếp nhận.

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 cá nhân, tổ chức 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 cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính cụ thể.

b) Việc gửi Phiếu lấy ý kiến đến cá nhân, tổ chức thực hiện thông qua một trong những hình thức 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 III**

## **TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

### **Điều 7. Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Văn phòng UBND tỉnh giúp UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh 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.

2. Đối với hình thức phản ánh, kiến nghị thông qua Phiếu lấy ý kiến: Cơ quan hành chính nhà nước nào gửi Phiếu lấy ý kiến thì cơ quan đó tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị.

### **Điều 8. Quyền và trách nhiệm của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị**

1. Có quyền phản ánh, kiến nghị với cơ quan hành chính nhà nước về quy định hành chính.

2. Có quyền yêu cầu cơ quan hành chính nhà nước đã tiếp nhận thông báo về kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

3. Trình bày nội dung phản ánh, kiến nghị với cơ quan hành chính nhà nước một cách rõ ràng, trung thực và có căn cứ.

4. Phản ánh, kiến nghị theo đúng hình thức, yêu cầu quy định tại Điều 5 và Điều 6 của Quy chế này.

5. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về thông tin phản ánh, kiến nghị nếu phản ánh, kiến nghị không đúng sự thật, thiếu khách quan, vì mục đích vụ lợi, gây ảnh hưởng xấu đến hoạt động công vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

### **Điều 9. Trách nhiệm của cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Bố trí cán bộ, công chức có trình độ kiến thức về các lĩnh vực quản lý nhà nước, có năng lực nghiên cứu, tổng hợp và kỹ năng giao tiếp để thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo chế độ kiêm nhiệm và thuộc biên chế của cơ quan tiếp nhận.

2. Lắp đặt số điện thoại, kết nối mạng máy tính điện tử hoặc thiết lập website, địa chỉ email dành cho việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

3. Công bố, công khai địa chỉ cơ quan, số điện thoại, các địa chỉ thư tín, website.

4. Tổ chức việc tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này.

5. Xây dựng, quản lý và khai thác hệ thống cơ sở dữ liệu điện tử về phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

6. Thực hiện việc công khai kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

### **Điều 10. Trách nhiệm của cán bộ, công chức thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Hướng dẫn cho cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định.

2. Thực hiện quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 11 của Quy chế này.

3. Không chậm trễ hoặc gây khó khăn, những nhiều khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

### **Điều 11. Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước**

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, cơ quan hành chính có thẩm quyền tiếp nhận và xử lý theo trình tự sau:

<b>Các bước</b>	<b>Trách nhiệm</b>	<b>Nội dung công việc</b>	<b>Thời gian thực hiện</b>
1	Cơ quan, đơn vị tiếp nhận phản ánh, kiến nghị (Văn phòng UBND tỉnh)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức;</li> <li>- Chuyển đến Chánh Văn phòng UBND tỉnh. Chánh Văn phòng UBND tỉnh giao Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính nghiên cứu, phân loại các phản ánh kiến nghị:               <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan tiếp nhận thì tiến hành xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị theo quy định tại bước 3;</li> <li>+ Phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan tiếp nhận thì xác định rõ và chuyển phản ánh, kiến nghị tới cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định;</li> </ul> </li> <li>- Chánh Văn phòng UBND ký thừa lệnh Chủ tịch UBND tỉnh giao cho cơ quan, đơn vị chức năng xử lý phản ánh, kiến nghị (trong trường hợp phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý của Văn phòng UBND tỉnh);</li> <li>- Lưu hồ sơ về các phản ánh, kiến nghị theo quy định pháp luật về văn thư, lưu trữ.</li> </ul>	03 ngày làm việc
2	Cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị từ Văn phòng UBND tỉnh;</li> <li>- Chuyển đến Thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét.</li> </ul>	03 ngày làm việc
3	Thủ trưởng cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xem xét tính chất và mức độ về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức;</li> <li>- Căn cứ vào các quy định của pháp luật về cán bộ, công chức, viên chức, các quy định về trách nhiệm của người đứng đầu để áp dụng các hình thức xử lý</li> </ul>	Theo quy định của pháp luật

		<p>phù hợp với tính chất, mức độ của các hành vi này;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hội đồng kỷ luật và quyết định phương án xử lý hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức;</li> <li>- Trong trường hợp nếu không thống nhất phương án xử lý về hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức thì báo cáo, trình Chủ tịch UBND tỉnh hoặc cơ quan có thẩm quyền cao hơn để xử lý.</li> </ul>	
4	Cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị	<p>Công bố công khai, thông báo kết quả xử lý hành vi của cán bộ, công chức đến cá nhân, tổ chức và UBND tỉnh theo một (hoặc nhiều) hình thức sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng;</li> <li>- Gửi công văn thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị;</li> <li>- Gửi công văn báo cáo kết quả cho UBND tỉnh;</li> <li>- Đăng tải trên trang thông tin điện tử (website) của cơ quan, đơn vị;</li> <li>- Các hình thức khác.</li> </ul>	Theo quy định của pháp luật
5	Cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị	Thực hiện lưu trữ hồ sơ về xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật về văn thư, lưu trữ.	01 ngày làm việc

2. Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung các quy định hành chính, cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền tiếp nhận và xử lý phải tuân thủ quy trình sau:

Các bước	Trách nhiệm	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
1	Cơ quan, đơn vị tiếp nhận phản ánh, kiến nghị (Văn phòng UBND tỉnh)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo nội dung, hình thức và yêu cầu về phản ánh, kiến nghị được quy định tại Điều 4 và Điều 6 của Quy chế này;</li> <li>- Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, vào sổ tiếp nhận và làm thủ tục tiếp nhận đối với các trường hợp tổ chức, cá nhân chuyển trực tiếp văn bản phản ánh, kiến nghị (hoặc có yêu cầu làm thủ tục tiếp nhận của ngành bưu chính đối với các trường hợp cá nhân, tổ chức chuyển văn bản phản ánh bằng đường bưu điện);</li> <li>- Chuyển phản ánh, kiến nghị đến Chánh Văn phòng UBND tỉnh. Chánh Văn phòng UBND tỉnh giao</li> </ul>	05 ngày làm việc

		<p>Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính, nghiên cứu, đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị theo các tiêu chí sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Phản ánh, kiến nghị tiếp nhận không đáp ứng các yêu cầu quy định tại Điều 6 của Quy chế này;</li> <li>+ Phản ánh, kiến nghị quy định tại Điều 4 của Quy chế này thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan tiếp nhận (Văn phòng UBND tỉnh) thì đề ra phương án xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị theo thời gian quy định;</li> <li>+ Phản ánh, kiến nghị quy định tại Điều 4 của Quy chế này không thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan tiếp nhận, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính phải nghiên cứu, dự thảo văn bản trình Chánh Văn phòng UBND ký thừa lệnh Chủ tịch UBND tỉnh để giao cho các cơ quan chức năng xử lý;</li> <li>- Lưu giữ hồ sơ phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận theo quy định của pháp luật về văn thư, lưu trữ.</li> </ul>	
2	Cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị từ Văn phòng UBND tỉnh;</li> <li>- Chuyển phản ánh, kiến nghị đến Thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét;</li> <li>- Làm việc trực tiếp với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị (nếu xét thấy cần thiết) để làm rõ các nội dung phản ánh, kiến nghị.</li> </ul>	03 ngày làm việc (trường hợp phải làm việc với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị thì 07 ngày làm việc)

<p>3</p>	<p>Cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân loại phản ánh, kiến nghị thành các loại như sau:</li> <li>+ Phản ánh, kiến nghị không đủ cơ sở xem xét, xử lý;</li> <li>+ Phản ánh, kiến nghị chưa đủ cơ sở để xem xét, xử lý và cần tiếp tục nghiên cứu;</li> <li>+ Phản ánh, kiến nghị đủ cơ sở để xem xét thì tiến hành nghiên cứu, đề xuất hình thức xử lý các phản ánh, kiến nghị;</li> <li>- Nghiên cứu, xem xét quy định hành chính được phản ánh, kiến nghị theo các tiêu chí sau:</li> <li>+ Sự cần thiết;</li> <li>+ Tính hợp lý, hợp pháp;</li> <li>+ Tính đơn giản, dễ hiểu;</li> <li>+ Tính khả thi;</li> <li>+ Sự thống nhất, đồng bộ với các quy định hành chính khác;</li> <li>+ Sự phù hợp với các điều ước quốc tế khác mà Việt Nam ký kết hoặc gia nhập;</li> <li>- Tham mưu các phương án xử lý phản ánh, kiến nghị có đủ cơ sở;</li> <li>- Dự thảo văn bản chuyển/thông báo/quyết định xử lý phản ánh, kiến nghị.</li> </ul>	<p>20 ngày làm việc (không quá 30 ngày đối với các trường hợp phức tạp và liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị).</p>
<p>4</p>	<p>Cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị</p>	<p>Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh quyết định xử lý các phản ánh, kiến nghị đủ cơ sở để xem xét với các hình thức sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, hủy bỏ quy định hành chính theo thẩm quyền;</li> <li>- Kiến nghị tới cơ quan, người có thẩm quyền xem xét, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, hủy bỏ quy định hành chính không phù hợp;</li> <li>- Ban hành theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền ban hành quy định hành chính mới phù hợp với yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội và yêu cầu quản lý nhà nước tại địa phương;</li> <li>- Thủ trưởng cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị ký văn bản trình Chủ tịch UBND tỉnh dự thảo văn bản chuyển/thông báo/quyết định xử lý phản ánh, kiến nghị thông qua Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính, Văn phòng UBND tỉnh.</li> </ul>	<p>10 ngày làm việc</p>
<p>5</p>	<p>Văn phòng UBND tỉnh</p>	<p>Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính kiểm soát dự thảo, thông qua Chánh Văn phòng UBND ký duyệt, trình Chủ tịch UBND tỉnh ký ban hành văn bản</p>	

		chuyên/thông báo/quyết định xử lý...	
6	Cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị/ Văn phòng UBND tỉnh	Công khai kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị theo một (hoặc nhiều) hình thức sau: - 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; - Đăng tải trên Trang Thông tin điện tử (Website) của tỉnh; - Các hình thức khác.	03 ngày làm việc
7	Cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị/ Văn phòng UBND tỉnh	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.	01 ngày làm việc

3. Đối với các phản ánh, kiến nghị thực hiện thông qua Phiếu lấy ý kiến thì cơ quan hành chính nhà nước phải tuân thủ theo quy trình sau:

a) Xác định nội dung cần lấy ý kiến và đối tượng cần lấy ý kiến về quy định hành chính.

b) Lập Phiếu lấy ý kiến.

c) Gửi đến tổ chức, cá nhân cần lấy ý kiến theo các yêu cầu tại Điểm a, Khoản 3, Điều 6 của Quy chế này.

d) Theo dõi và đôn đốc các tổ chức, cá nhân trả lời theo hạn định.

đ) Vào sổ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị khi nhận được các ý kiến trả lời.

e) Tập hợp, nghiên cứu, đánh giá và phân loại các ý kiến.

g) Quyết định xử lý phản ánh, kiến nghị theo thẩm quyền hoặc chuyển phản ánh, kiến nghị đến cấp có thẩm quyền xử lý.

h) Lưu giữ hồ sơ về phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận theo quy định của pháp luật về văn thư, lưu trữ.

### **Điều 12. Trách nhiệm của Chủ tịch UBND tỉnh trong xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Đối với các vướng mắc cụ thể do thực hiện các quy định hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức, tiến hành xử lý theo thẩm quyền, đề xuất cấp trên xử lý hoặc chỉ đạo các cơ quan hành chính thuộc quyền quản lý, xem xét, xử lý theo Khoản 1, Điều 11 của Quy chế này.

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

a) Chỉ đạo việc xem xét, nghiên cứu, đánh giá phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Khoản 2, Điều 11 của Quy chế này.

b) Quyết định theo thẩm quyền hoặc đề nghị HĐND tỉnh sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, ban hành mới hoặc đình chỉ thực hiện các quy định hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của cơ quan này.

c) Kiến nghị Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ trực tiếp sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ, ban hành mới các quy định hành chính thuộc thẩm quyền.

d) Đề nghị Thủ tướng Chính phủ:

- Bãi bỏ hoặc đình chỉ thực hiện các quy định hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của Bộ, cơ quan ngang Bộ, HĐND tỉnh;

- Sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, ban hành mới quy định hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của Thủ tướng Chính phủ;

- Xem xét, đề nghị Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Chính phủ sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, ban hành mới các quy định hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của các cơ quan này.

3. Tổ chức lưu trữ hồ sơ, tài liệu và xây dựng dữ liệu điện tử về phản ánh kiến nghị và kết quả xử lý.

4. Công khai kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

5. Đôn đốc, kiểm tra và kịp thời có biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị.

**Điều 13. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố và Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức đóng trên địa bàn tỉnh**

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 của UBND tỉnh 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 do cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cấp mình và cấp có thẩm quyền chuyển đến.

4. Báo cáo tình hình và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính cho UBND tỉnh.

## Chương IV

## CÁC ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM

### Điều 14. Kinh phí thực hiện

1. 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.

2. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ của mình, hàng năm các cơ quan hành chính dự trù kinh phí gửi Sở Tài chính tổng hợp trình UBND tỉnh bố trí kinh phí thực hiện công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

### Điều 15. Chế độ thông tin, báo cáo

1. Định kỳ hàng quý (trước ngày 15 của tháng thứ 3), Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố và Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức đóng trên địa bàn tỉnh báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh về tình hình và kết quả thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức thuộc phạm vi quản lý của mình hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố và Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức đóng trên địa bàn tỉnh, định kỳ hàng quý có trách nhiệm thực hiện công khai thông tin trên các phương tiện thông tin đại chúng về kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi quản lý của mình.

3. Văn phòng UBND tỉnh định kỳ hàng quý tổng hợp, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh báo cáo Thủ tướng Chính phủ về tình hình và kết quả thực hiện việc tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Thủ tướng Chính phủ.

## Chương V

## KHEN THƯỞNG VÀ XỬ LÝ KỶ LUẬT

### Điều 16. Khen thưởng

1. Cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đem lại hiệu quả thiết thực, giúp UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, đình chỉ những quy định hành chính không phù hợp thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm tổng hợp và đề xuất hình thức khen thưởng cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

2. Cán bộ, công chức, người đứng đầu cơ quan chuyên môn thuộc UBND các cấp, các cơ quan tổ chức theo ngành đóng 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.

### **Điều 17. Xử lý, kỷ luật**

Cán bộ, công chức, người đứng đầu cơ quan chuyên môn thuộc UBND các cấp, các cơ quan tổ chức theo ngành đóng trên địa bàn tỉnh được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính nếu 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.

## **Chương VI**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 18. Tổ chức thực hiện**

1. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, 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.

2. Báo Quảng Trị, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh có trách nhiệm 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. Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh và Trung tâm Tin học tỉnh có trách nhiệm xây dựng hộp thư góp ý về hoạt động tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh và Kênh truyền hình tỉnh.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Đức Cường**