

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH NGHỆ AN**

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

Số: 28/2018/QĐ-UBND

Nghệ An, ngày 22 tháng 6 năm 2018

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 Nghệ An**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NGHỆ AN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ các Nghị định của Chính phủ: số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 về kiểm soát thủ tục hành chính, số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 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 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 tại Tờ trình số 185/TTr-VPUB ngày 18 tháng 6 năm 2018,

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 Nghệ An.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 10 tháng 7 năm 2018. Bãi bỏ Quyết định số 35/2014/QĐ-UBND ngày 05 tháng 6 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An 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 Nghệ An.

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

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH
Nguyễn Xuân Đường**

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH NGHỆ AN**

**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 Nghệ An**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 28/2018/QĐ-UBND
ngày 22 tháng 6 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, các khó khăn, vướng mắc trong thực hiện cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân, doanh nghiệp (sau đây gọi tắt là quy định hành chính) do cơ quan, người có thẩm quyền ban hành theo quy định của pháp luật thuộc thẩm quyền trả lời phản ánh, kiến nghị của các cơ quan hành chính nhà nước tỉnh Nghệ An.

2. Đối tượng áp dụng

a) Các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND các huyện, thành phố, thị xã (sau đây viết tắt là UBND cấp huyện), UBND các xã, phường, thị trấn (sau đây viết tắt là UBND cấp xã);

b) Các cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị;

c) Quy chế này không áp dụng đối với cơ quan Trung ương tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh và việc khiếu nại, tố cáo, giải quyết khiếu nại, tố cáo, hướng dẫn, giải đáp pháp luật.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Văn bản chuyển phản ánh kiến nghị là văn bản của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý.

2. Tài khoản là một chuỗi ký tự do UBND tỉnh cung cấp cho cán bộ đầu mối tiếp nhận, bàn giao tài khoản của các cơ quan, đơn vị theo danh sách được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt dùng để đăng nhập vào Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp (sau đây viết tắt là Hệ thống thông tin) trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ tại địa chỉ

<http://nguoidan.chinhphu.vn> và <http://doanhnghiep.chinhphu.vn> làm nhiệm vụ tiếp nhận, trả lời phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo thẩm quyền.

3. Hệ thống thông tin là phần mềm hỗ trợ hoạt động tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp do Văn phòng Chính phủ xây dựng và được tích hợp trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ tại địa chỉ <http://nguoidan.chinhphu.vn> và <http://doanhnghiep.chinhphu.vn>.

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

1. Tuân thủ quy định của pháp luật và bảo đảm quyền được phản ánh kiến nghị về quy định hành chính của cá nhân, tổ chức.

2. Bảo đảm sự phối hợp đồng bộ, chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính được nhanh chóng, chính xác, kịp thời, đúng thẩm quyền và quy trình, thủ tục trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ quyền hạn của mỗi cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật.

3. Công khai, minh bạch, cụ thể, rõ ràng về thẩm quyền, trách nhiệm trong tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật; thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.

4. Bảo đảm bí mật, an toàn thông tin trong việc gửi, chuyển, xử lý, lưu trữ dữ liệu về phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

Chương II

NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 4. Nội dung, hình thức, yêu cầu phản ánh, kiến nghị

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị bao gồm:

a) Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính, nhất là trong giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức do hành vi chậm trễ, gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan hành chính nhà nước các cấp, của cán bộ, công chức;

b) Những 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 hoặc gia nhập và những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính;

c) Phương án xử lý những phản ánh, kiến nghị; đề xuất các giải pháp, sáng kiến ban hành mới cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh và đời sống của người dân, doanh nghiệp.

2. Các hình thức phản ánh, kiến nghị thực hiện theo quy định tại Điều 6 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận và xử lý

phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính và khoản 2 Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính.

3. Các yêu cầu phản ánh, kiến nghị thực hiện theo quy định tại Điều 7 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP và khoản 3 Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP của Chính phủ.

Điều 5. Cơ quan, địa chỉ, thời gian tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Văn phòng UBND tỉnh là cơ quan đầu mối tiếp nhận toàn bộ các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính:

a) Gửi văn bản trực tiếp hoặc thông qua dịch vụ bưu chính đến địa chỉ: Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính - Văn phòng UBND tỉnh Nghệ An, số 03 đường Trường Thi, Thành phố Vinh, tỉnh Nghệ An;

b) Phản ánh, kiến nghị qua số điện thoại đường dây nóng: 02383.668.789;

c) Gửi phản ánh, kiến nghị thông qua hộp thư điện tử: kstthc@ubnd.nghean.gov.vn;

d) Gửi qua Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân tại địa chỉ: <https://nguoidan.chinhphu.vn> hoặc Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của doanh nghiệp tại địa chỉ: <https://doanhnghiep.chinhphu.vn>.

3. Thời gian tiếp nhận

Theo giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày thứ Bảy, Chủ nhật và ngày nghỉ lễ, tết). Trường hợp gửi qua Email hoặc Website điện tử thì thực hiện 24/24 giờ.

Điều 6. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Đối với phản ánh, kiến nghị bằng văn bản được gửi trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện đến Văn phòng UBND tỉnh. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm tiếp nhận tất cả các văn bản phản ánh, kiến nghị nêu trên.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị được gửi qua Cổng thông tin điện tử của UBND tỉnh, Trung tâm Tin học - Công báo thuộc Văn phòng UBND tỉnh thì khi nhận được các phản ánh, kiến nghị, các đơn vị có trách nhiệm chuyển toàn bộ phản ánh, kiến nghị cho Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo xử lý theo quy định.

3. Đối với phản ánh, kiến nghị qua điện thoại (Số điện thoại đường dây nóng để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đặt tại Văn phòng UBND tỉnh). Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm tiếp nhận điện thoại, ghi chép trung

thực, đầy đủ thông tin phản ánh, kiến nghị (*theo mẫu Phụ lục I ban hành kèm theo*) và thực hiện theo Quy chế này.

4. Văn phòng UBND tỉnh quản lý hộp thư điện tử và tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính qua hộp thư điện tử và thực hiện theo Quy chế này.

5. Trường hợp cá nhân, tổ chức trực tiếp đến cơ quan hành chính các cấp khác để phản ánh, kiến nghị thì cơ quan hành chính các cấp có trách nhiệm cung cấp mẫu phiếu phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính (*theo mẫu Phụ lục II ban hành kèm theo*), hướng dẫn cá nhân, tổ chức điền đầy đủ thông tin vào mẫu phiếu phản ánh, kiến nghị. Nếu phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết, cơ quan hành chính các cấp phải kiểm tra, xác minh, xử lý theo thẩm quyền và báo cáo kết quả xử lý về UBND tỉnh thông qua Văn phòng UBND tỉnh. Nếu phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền giải quyết gửi phiếu phản ánh, kiến nghị đến cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này.

6. Đối với phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức Phiếu lấy ý kiến: Thực hiện theo quy định tại Khoản 2, Điều 9 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

Điều 7. Xử lý phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc trong thực hiện các quy định hành chính

1. Trong thời hạn 01 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận được phản ánh, kiến nghị, Văn phòng UBND tỉnh ký văn bản chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị đến cơ quan, đơn vị liên quan để xử lý theo quy định như sau:

a) Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền quản lý của các Sở, ban, ngành cấp tỉnh (kể cả các đơn vị trực thuộc): Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị được gửi cho các Sở, ban, ngành liên quan để xử lý;

b) Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân cấp huyện: Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị được gửi cho Ủy ban nhân dân cấp huyện để xử lý;

c) Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức cấp xã: Văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị được gửi cho Ủy ban nhân dân cấp huyện để chỉ đạo xác minh và xử lý theo quy định.

2. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Văn phòng UBND tỉnh, các cơ quan, đơn vị tiếp nhận phải kiểm tra, xác minh, xử lý theo thẩm quyền và báo cáo kết quả xử lý về UBND tỉnh thông qua Văn phòng UBND tỉnh:

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, vi phạm;

c) 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 cấp tỉnh; Chủ tịch UBND cấp huyện báo cáo, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh hoặc cấp có thẩm quyền chỉ đạo xử lý;

d) Trong thời hạn 01 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được báo cáo, kết quả xử lý, Văn phòng UBND tỉnh thông báo kết quả xử lý cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị biết.

Điều 8. Xử lý phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của tỉnh và của Trung ương

1. Trong thời hạn 01 ngày làm việc, Văn phòng UBND tỉnh ký văn bản chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của tỉnh đến các cơ quan chức năng để xử lý theo quy định như sau:

a) Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của HĐND, Văn phòng UBND tỉnh có văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị đến các Sở, ban, ngành liên quan để nghiên cứu, đề xuất UBND tỉnh báo cáo HĐND tỉnh xử lý theo thẩm quyền;

b) Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh có văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị đến các Sở, ban, ngành liên quan để nghiên cứu, báo cáo đề xuất UBND tỉnh xử lý theo thẩm quyền.

2. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ khi nhận được phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và các Bộ, ngành Trung ương, Văn phòng UBND tỉnh ký văn bản chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị trên đến các Sở, ban, ngành có liên quan nghiên cứu, báo cáo UBND tỉnh (thông qua Văn phòng UBND tỉnh) để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh xem xét, kiến nghị Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và các Bộ, ngành Trung ương xử lý theo thẩm quyền.

Điều 9. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin

1. Các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện, xã phải thường xuyên đăng nhập vào Hệ thống thông tin để theo dõi, tiếp nhận các phản ánh kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền hoặc cá nhân, tổ chức chuyển đến để kịp thời xử lý theo quy định.

2. Trên cơ sở các phản ánh, kiến nghị được Văn phòng Chính phủ chuyển thông qua Hệ thống thông tin cho UBND tỉnh Nghệ An. UBND tỉnh dùng tài khoản cấp 1 đăng nhập vào Hệ thống thông tin thực hiện việc tiếp nhận và trong ngày sẽ chuyển phản ánh kiến nghị trên đến các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện hoặc chuyển lại Văn phòng Chính phủ nếu không thuộc thẩm quyền trả lời, xử lý của tỉnh (có nêu rõ lý do không xử lý).

3. Các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND cấp huyện dùng tài khoản cấp 2 đăng nhập vào Hệ thống thông tin để tiếp nhận, xử lý theo thẩm quyền, thời gian xử lý là 10 ngày làm việc. Nếu phản ánh kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý khi nhận được phải chuyển trong ngày đến cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này. Trong trường hợp phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, UBND cấp huyện chuyển phản ánh, kiến nghị cho UBND cấp xã xử lý.

4. Các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND cấp huyện, UBND cấp xã dùng tài khoản cấp 3 đăng nhập vào Hệ thống thông tin để tiếp nhận, xử lý theo thẩm quyền, thời gian xử lý là 10 ngày làm việc. Nếu phản ánh kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý khi nhận được phải chuyển trong ngày đến cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này.

5. Trong thời gian 02 ngày làm việc sau khi có kết quả xử lý các cơ quan, đơn vị, địa phương phải cập nhật kết quả lên Hệ thống thông tin để trả lời cho người dân, doanh nghiệp và thực hiện việc công khai theo quy định.

6. Trường hợp các phản ánh, kiến nghị có nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước hoặc trong quá trình xử lý có các thông tin thuộc bảo vệ bí mật nhà nước thì quy trình trả lời phải được thực hiện và quản lý theo chế độ mật, không cập nhật thông tin trên Hệ thống thông tin.

Điều 10. Công khai, lưu trữ kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Toàn bộ kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức phải được đăng tải công khai thông qua một hoặc nhiều hình thức sau:

- a) Đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của UBND tỉnh và Cổng thông tin điện tử (website) của cơ quan hành chính các cấp (nếu có);
- b) Thông báo rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng;
- c) Thông báo cho cá nhân, tổ chức và các cơ quan có liên quan biết;
- d) Các hình thức khác.

2. Toàn bộ các văn bản, giấy tờ liên quan đến quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị phải được lưu trữ theo quy định của pháp luật hiện hành.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC SỞ, BAN, NGÀNH CẤP TỈNH, UBND CẤP HUYỆN, VÀ UBND CẤP XÃ

Điều 11. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan và cung cấp các biểu mẫu phản ánh, kiến nghị phục vụ cho quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; hướng dẫn cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh, cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị thực hiện theo quy định của Quy chế này.

2. Tổ chức triển khai và hướng dẫn cơ quan hành chính các cấp, đội ngũ cán bộ, công chức và các cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định của pháp luật trên địa bàn tỉnh.

3. Định kỳ hàng quý và hàng năm báo cáo các cơ quan có thẩm quyền ở Trung ương và UBND tỉnh về tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức trên địa bàn tỉnh; kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh các biện pháp cần thiết để chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong việc xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

4. Phối hợp với Báo Nghệ An, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh Nghệ An 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 và các phương tiện thông tin đại chúng.

5. Lưu trữ theo quy định của pháp luật hiện hành toàn bộ các văn bản, giấy tờ có liên quan, kết quả của quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

6. Tổ chức triển khai, theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra tình hình tiếp nhận, xử lý các phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo Quy chế này. Đề xuất, kiến nghị Chủ tịch UBND tỉnh xử lý nghiêm cán bộ, công chức có hành vi chậm trễ, gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

7. Nghiên cứu, lựa chọn các phản ánh, kiến nghị trong những quy định hành chính đang gây bức xúc, cản trở hoạt động kinh doanh và đời sống của người dân để tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh tổ chức xử lý theo thẩm quyền.

8. Tiếp nhận, phân loại và chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

9. Trường hợp cần thiết liên hệ trực tiếp với cơ quan hành chính các cấp bị phản ánh, kiến nghị để xác nhận thông tin phản ánh, kiến nghị, mời cá nhân, tổ chức và các đơn vị có liên quan đến trao đổi trực tiếp.

Điều 12. Trách nhiệm của các Sở, ban, ngành cấp tỉnh và UBND cấp huyện

1. Hướng dẫn và cung cấp mẫu phiếu phản ánh, kiến nghị cho cá nhân, tổ chức thực hiện việc phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này.

2. Công khai địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị mình (nếu có) và niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị mình kèm theo chỉ dẫn cụ thể để cá nhân, tổ chức biết, để thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

3. Tiến hành xử lý các phản ánh, kiến nghị trong phạm vi thẩm quyền pháp luật quy định theo Quy chế này do Văn phòng UBND tỉnh hoặc cơ quan có thẩm quyền chuyển đến.

4. Sau khi có kết quả chính thức theo thời gian quy định của việc xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND các huyện, thành phố, thị xã có trách nhiệm gửi văn bản báo cáo UBND tỉnh thông qua Văn phòng UBND tỉnh về kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

5. Xử lý nghiêm cán bộ, công chức có hành vi chậm trễ, gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính.

6. Báo cáo tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính phải được thể hiện trong báo cáo định kỳ về công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị theo quy định.

7. Khi nhận được văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Văn phòng UBND tỉnh hoặc thông qua Hệ thống thông tin nhưng thuộc thẩm quyền xử lý của UBND cấp xã, UBND cấp huyện có văn bản chỉ đạo hoặc chuyển UBND cấp xã xử lý theo thẩm quyền, đồng thời yêu cầu UBND cấp xã báo cáo kết quả xử lý cho UBND cấp huyện tổng hợp báo cáo UBND tỉnh thông qua Văn phòng UBND tỉnh, cập nhật kết quả xử lý lên Hệ thống thông tin theo quy định.

Điều 13. Trách nhiệm của UBND cấp xã

1. Hướng dẫn và cung cấp các mẫu phiếu phản ánh, kiến nghị cho cá nhân, tổ chức thực hiện việc phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này.

2. Công khai địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính cho người dân tại địa bàn quản lý và niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị mình kèm theo chỉ dẫn cụ thể để cá nhân, tổ chức biết, để thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

3. Báo cáo tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính phải được thể hiện trong báo cáo định kỳ về công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị theo quy định.

4. Báo cáo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính cho UBND cấp huyện theo văn bản chỉ đạo của UBND cấp huyện và cập nhật kết quả xử lý lên Hệ thống thông tin theo quy định.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Kinh phí thực hiện

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

Điều 15. Khen thưởng, xử lý vi phạm**1. Khen thưởng**

a) Cơ quan, đơn vị, địa phương được giao trách nhiệm thực hiện tốt công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thì được xem xét thi đua, khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng;

b) Cá nhân, tổ chức có những phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đem lại hiệu quả thiết thực, 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 khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

2. Xử lý vi phạm:

Cơ quan, đơn vị, địa phương, cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan, đơn vị nếu vi phạm hoặc không thực hiện đầy đủ trách nhiệm trong công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo quy định của pháp luật và theo Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Trách nhiệm thi hành

1. Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn có trách nhiệm phổ biến đến cán bộ, công chức, viên chức thuộc cơ quan, đơn vị mình và cá nhân, tổ chức liên quan thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Văn phòng UBND tỉnh phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Nghệ An thường xuyên thông tin, tuyên truyền nội dung, hình thức, kết quả thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh.

3. Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình tổ chức thực hiện nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc cần sửa đổi, bổ sung các Sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND các huyện, thành phố, thị xã phản ánh kịp thời về Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH
Nguyễn Xuân Đường

