

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH ĐIỆN BIÊN**

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

Số: 29/2011/QĐ-UBND

Điện Biên, ngày 28 tháng 09 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 và hành vi hành chính trên địa bàn tỉnh Điện  
Biên**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐIỆN BIÊN**

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 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;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân 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 và hành vi hành chính trên địa bàn tỉnh Điện Biên.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức theo ngành đóng trên địa bàn tỉnh; các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Mùa A Sơn**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH ĐIỆN BIÊN**

**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 và hành vi hành chính trên địa bàn tỉnh Điện  
Biên**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 29/2011/QĐ-UBND ngày 28/09/2011  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên)*

### **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 các quy định hành chính, hành vi hành chính trong thực hiện các quy định hành chính của cơ quan hành chính nhà nước và của cán bộ, công chức có liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của nhân dân thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Quy chế này không quy định về tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo; giải đáp pháp luật; hướng dẫn việc thực hiện thủ tục hành chính.

### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

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 của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, hành vi hành chính của cán bộ, công chức cơ quan hành chính nhà nước trong thực hiện thủ tục hành chính.

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, không được gây phiền hà cho cá nhân, tổ chức.

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 thực hiện theo quy định tại Điều 5 Nghị định số: 20/2008/NĐ-CP của Chính phủ, gồm:**

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 hoặc 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, sự không đồng bộ, không thống nhất của các quy định hành chính.

3. 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.

4. Phương án xử lý những phản ánh, kiến nghị tại các khoản 1, 2, 3 nêu trên.

5. Việc thiếu công khai, minh bạch của cơ quan hành chính đối với các thông tin về thủ tục hành chính.

6. Góp ý kiến vào dự thảo văn bản pháp luật có quy định về thủ tục hành chính.

7. Những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

8. Sáng kiến ban hành mới quy định hành chính có liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của nhân dân.

#### **Điều 5. Các hình thức phản ánh, kiến nghị**

1. Gửi phản ánh, kiến nghị bằng văn bản.

2. Thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua điện thoại (theo mẫu đính kèm Quy định này).

3. Phản ánh, kiến nghị thông qua việc điền vào Phiếu lấy ý kiến do cơ quan hành chính nhà nước tổ chức.

#### **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 nhiều) 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) 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:
- 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;
  - b) 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 ghi chép lại 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) 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 là cơ quan đầu mối giúp UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, hành vi hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

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

- Địa chỉ cơ quan: Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên;
- Số điện thoại: 0230.3832367;
- Email: [kstt.dienbien@gmail.com](mailto:kstt.dienbien@gmail.com)

**thutuchanhchinh.dbp@gmail.com**

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. Thiết lập và công bố công khai địa chỉ cơ quan, số điện thoại, địa chỉ email, địa chỉ thư tín, địa chỉ Website dành cho việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

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

4. 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.

5. 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 đúng quy trình, thời hạn 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:

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>- Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.</li> <li>- Giao Phòng kiểm soát thủ tục hành chính nghiên cứu, phân loại các phản ánh, kiến nghị trình Chánh Văn phòng UBND tỉnh xem xét, xử lý:               <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Nếu 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>+ Nếu 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 tỉnh 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 (Các Sở, Ban ngành tỉnh, các cơ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị từ Văn phòng UBND tỉnh chuyển đến;</li> <li>- Chuyển đến Thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét.</li> </ul>	03 ngày làm việc

	quan tổ chức liên quan, UBND cấp huyện, UBND cấp xã)		
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 phù hợp với tính chất, mức độ của các hành vi này.</li> <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 để xử lý.</li> </ul>	Thời hạn giải quyết thực hiện theo quy định của pháp luật cán bộ, công chức.
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 về 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>	Chậm nhất sau 3 ngày, kể từ ngày quyết định xử lý có hiệu lực thi hành.
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, Điều 5 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 xem xét, xử lý;</li> <li>- Chánh Văn phòng UBND tỉnh giao Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính, nghiên cứu, đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị theo các tiêu chí sau:               <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 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 Văn phòng UBND tỉnh, phòng Kiểm soát thủ tục hành chính 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> </ul> </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>	05 ngày làm việc
2	Cơ quan,	- Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị từ Văn phòng	03 ngày

	<p>đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị (gồm: Các Sở, Ban ngành thuộc UBND tỉnh và các cơ quan liên quan)</p>	<p>UBND tỉnh.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>	<p>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>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: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Phản ánh kiến nghị không đủ cơ sở xem xét, xử lý: cơ quan, đơn vị được giao xử lý báo cáo về UBND tỉnh đồng gửi cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị biết;</li> <li>+ Phản ánh, kiến nghị chưa đủ cơ sở để xem xét, xử lý và cần tiếp tục nghiên cứu: cơ quan, đơn vị được giao xử lý báo cáo về UBND tỉnh đồng gửi cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị biết.</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> </ul> </li> <li>- Nghiên cứu, xem xét quy định hành chính được phản ánh, kiến nghị theo các tiêu chí sau: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Sự cần thiết;</li> <li>+ Tính hợp lý;</li> <li>+ Tính 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> </ul> </li> <li>- Tham mưu các phương án xử lý phản ánh, kiến nghị có đủ cơ sở.</li> <li>- Dự thảo văn bản chuyên/ 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>

4	Cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị	<p>Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh quyết định xử lý các phản ánh, kiến nghị đủ cơ sở để xem xét đề:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiến nghị HĐND - UBND tỉnh sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, hủy bỏ quy định về thủ tục hành chính mới thuộc thẩm quyền.</li> <li>- Kiến nghị Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Bộ Trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ xem xét, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, hủy bỏ quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành.</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 qua Văn phòng UBND tỉnh.</li> </ul>	10 ngày làm việc
5	Văn phòng UBND tỉnh	Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thẩm tra dự thảo do Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị trình, báo cáo Chánh Văn phòng UBND ký duyệt, trình Chủ tịch UBND tỉnh ký ban hành Văn bản chuyển/ Thông báo/Quyết định xử lý.	
6	Cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị/ Văn phòng UBND tỉnh	<p>Công khai kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị 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>- Đăng tải trên Trang thông tin điện tử (website) của tỉnh.</li> <li>- Các hình thức khác.</li> </ul>	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;
- h) Quyết định xử lý phản ánh, kiến nghị theo thẩm quyền hoặc chuyển phản ánh, kiến nghị đến cấp có thẩm quyền xử lý;
- g) 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 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, 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) Đề nghị Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, hủy bỏ những quy định về thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền;

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

d) Đề nghị Thủ tướng Chính phủ:

- Bãi bỏ hoặc đình chỉ thực hiện các quy định về thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của Bộ, cơ quan ngang Bộ, Hội đồng nhân dân tỉnh;

- Sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, ban hành mới quy định về thủ tục 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 về thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của các cơ quan này.

3. Chỉ đạo việc 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 Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các Ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức theo ngành 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 Ủy ban nhân dân tỉnh (theo Khoản 1 Điều 7 Quy định này) 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 hoặc thông qua việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức gửi đến thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị .

Đối với các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính; các phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính của cán bộ, công chức do tổ chức, cá nhân gửi đến bằng văn bản không thuộc thẩm quyền giải quyết cơ quan, đơn vị thì gửi về Văn phòng UBND tỉnh (cơ quan đầu mối tiếp nhận) xem xét, xử lý theo quy định.

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

## **Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 14. Tổ chức thực hiện**

1. Các Sở, Ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố thuộc tỉnh; UBND các xã, phường, thị trấn có trách nhiệm tổ chức thực hiện nghiêm chỉnh Nghị định số: 20/2008/NĐ-CP của Chính phủ và quy chế này.

2. Báo Điện Biên Phủ, Đài Phát thanh và 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. Sở Thông tin và Truyền thông chỉ đạo các cơ quan báo chí, cơ quan có ấn phẩm báo chí thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền và xây dựng hộp thư điện tử để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy

định hành chính, hành vi hành chính. Đài phát thanh và Truyền hình tỉnh xây dựng hộp thư góp ý về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên kênh truyền hình tỉnh.

4. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm:

- a) Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này;
- b) Phối hợp chặt chẽ với các Sở, Ban ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã trong việc tiếp nhận, xử lý các phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định thủ tục hành chính, hành vi hành chính ở địa phương;
- c) 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 cần thiết để chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị;
- d) 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 hàng năm trong quy trình xét thi đua, khen thưởng của các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và các trường hợp đề nghị cấp trên khen thưởng.
- đ) Xây dựng hộp thư tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh.

#### **Điều 15. 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 của các cơ quan này theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

2. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan hành chính thuộc phạm vi quản lý, Chủ tịch UBND tỉnh chịu trách nhiệm bố trí kinh phí thực hiện công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan này.

#### **Điều 16. Chế độ thông tin, báo cáo**

Định kỳ hàng quý (*trước ngày 10 của tháng thứ 3*) Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố và Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức theo ngành 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 (gửi báo cáo bằng bản giấy và gửi bằng bản mềm qua thư điện tử: **kstt.dienbien@gmail.com**).

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hay cần thiết sửa đổi, bổ sung, các cấp, các ngành kịp thời phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp, báo cáo đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định./.

---

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Mùa A Sơn**