

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH LÀO CAI**

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

Số: 86/2014/QĐ-UBND

*Lào Cai, ngày 12 tháng 12 năm 2014*

### **QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh,  
kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính  
trên địa bàn tỉnh Lào Cai**

### **ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LÀO CAI**

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

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của HĐND, UBND ngày 03/12/2004;

Căn cứ 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;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Tư pháp,

### **QUYẾT ĐỊNH:**

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

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

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

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH  
CHỦ TỊCH**

*(Đã ký)*

**Doãn Văn Hưởng**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH LÀO CAI**

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

## **QUY CHẾ**

**Phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân,  
tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Lào Cai**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 86/2014/QĐ-UBND ngày 12/12/2014  
của UBND tỉnh Lào Cai)*

### **Chương I**

### **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Quy chế này quy định trách nhiệm phối hợp giữa Sở Tư pháp, các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân huyện, thành phố (sau đây viết tắt là UBND cấp huyện); Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây viết tắt là UBND 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 và thực thi thủ tục hành chính (*gọi chung là 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 trên địa bàn tỉnh Lào Cai;

Phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính (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);

Phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính (quy định hành chính không hợp pháp, không thống nhất đồng bộ, mâu thuẫn với điều ước quốc tế, không khả thi).

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

#### **Điều 2. Cơ quan tiếp nhận và 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 và thực thi thủ tục 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 và thực thi thủ tục 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 pháp luật.
2. Công khai, minh bạch.
3. Quy trình cụ thể, rõ ràng, thống nhất.
4. Thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.
5. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền.
6. Phối hợp trong xử lý phản ánh, kiến nghị.

**Điều 4. Giải thích từ ngữ**

Trong Quy chế này các từ ngữ sau đây được hiểu như sau:

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

3. 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.

4. 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 ký kết hoặc gia nhập và những vấn đề khác.

5. Kiến nghị là việc cá nhân, tổ chức có phản ánh với cơ quan hành chính nhà nước theo quy định tại khoản 4 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 nhân dân.

**Điều 5. Hình thức và nội dung phối hợp thực hiện tiếp nhận, xử lý, phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và thực thi thủ tục hành chính.****1. Hình thức phối hợp**

a) Bảng văn bản hành chính giữa các cơ quan trong thực hiện tiếp nhận, xử lý, phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và thực thi thủ tục hành chính bảo đảm đúng quy trình và tiến độ thời gian quy định;

b) Tổ chức các cuộc họp xin ý kiến chuyên môn, các hội thảo theo các lĩnh vực liên quan;

c) Xác minh, liên lạc với cá nhân, tổ chức làm rõ tính xác thực các thông tin về cá nhân, tổ chức hoặc làm rõ thông tin phản ánh, kiến nghị trong đơn, thư;

d) Công khai, đăng tải công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về nội dung quy định hành chính theo quy định.

2. Nội dung phối hợp

a) Tiếp nhận, phân loại phản ánh, kiến nghị;

b) Chuyển phản ánh, kiến nghị;

c) Xử lý phản ánh, kiến nghị;

d) Công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và kết quả xử lý, phản ánh kiến nghị;

đ) Tuyên truyền về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị;

e) Báo cáo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị.

## **Chương II**

### **PHỐI HỢP TRONG VIỆC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

**Điều 6. Trách nhiệm của các cơ quan phối hợp thực hiện tiếp nhận, xử lý, phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và thực thi thủ tục hành chính**

1. Trách nhiệm của Sở Tư pháp

a) Đôn đốc các Sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định;

b) Công bố công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên Trang thông tin về thủ tục hành chính;

c) Thường xuyên cập nhật kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị để báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh có biện pháp chấn chỉnh trong việc 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 UBND tỉnh và các trường hợp đề nghị cấp trên khen thưởng;

đ) 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 sản xuất kinh doanh và đời sống của nhân dân để tham mưu Chủ tịch UBND giải quyết;

e) 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.

2. Trách nhiệm của các Sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã

a) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định của Quy chế này;

b) Công khai địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị tại cơ quan, đơn vị mình và tại các đơn vị trực thuộc có tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính;

c) 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 chuyển phản ánh kiến nghị của Sở Tư pháp;

d) Báo cáo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đến Sở Tư pháp để tổng hợp trình UBND tỉnh;

đ) 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.

### **Điều 7. Tiếp nhận, phân loại phản ánh, kiến nghị**

1. Sở Tư pháp tiếp nhận, phân loại các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và việc thực hiện thủ tục hành chính để chuyển cho các cơ quan có thẩm quyền xử lý theo đúng quy định tại Điều 9, Điều 10, Điều 11 và Điều 13 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP và Nghị định số 48/2013/NĐ-CP.

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

Sở Tư pháp tỉnh Lào Cai, tầng 3, khối 6 Đại lộ Trần Hưng Đạo phường Nam Cường, thành phố Lào Cai, tỉnh Lào Cai

Số điện thoại: 0203.828.598

Thư điện tử: kstthc-stp@laocai.gov.vn

### **Điều 8. Chuyển phản ánh, kiến nghị**

1. Trên cơ sở kết quả phân loại phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, Sở Tư pháp chuyển phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đến các cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định tại Khoản 2 Điều này, đồng thời yêu cầu báo cáo kết quả xử lý với Chủ tịch UBND tỉnh và gửi cho cá nhân, tổ chức đã phản ánh, kiến nghị biết.

2. Chuyển phản ánh, kiến nghị đối với quy định thủ tục hành chính.

a) Đối với các quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các Bộ, ngành Trung ương: Sở Tư pháp tham mưu văn bản, trình Chủ tịch UBND tỉnh ký, gửi Bộ, ngành Trung ương để xử lý hoặc kiến nghị xử lý theo quy định;

b) Đối với các quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân tỉnh, UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh: Sở Tư pháp chuyển phản ánh, kiến nghị đến các Sở, cơ quan liên quan để tham mưu, báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh phương án xử lý;

c) Đối với các quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân, UBND cấp huyện: Sở Tư pháp chuyển phản ánh, kiến nghị đến Hội đồng nhân dân, UBND cấp huyện xem xét, xử lý.

**3. Chuyển phản ánh, kiến nghị đối với việc thực thi thủ tục hành chính:**

a) Đối với phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, đơn vị trực thuộc các Sở, cơ quan, đơn vị thuộc UBND tỉnh: Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị được gửi cho Giám đốc Sở, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc UBND tỉnh xử lý;

b) Đối với phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, đơn vị trực thuộc UBND cấp huyện: Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị được gửi đến Chủ tịch UBND cấp huyện xử lý;

c) Đối với phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức thuộc UBND cấp xã: Văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị được gửi đến Chủ tịch UBND cấp huyện để chỉ đạo UBND cấp xã xử lý.

4. Đối với các phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý của UBND, Chủ tịch UBND tỉnh: Trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Sở Tư pháp chuyển phản ánh kiến nghị tới cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, đồng thời gửi văn bản cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị để biết.

**Điều 9. Xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã có trách nhiệm xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo quy định tại Điều 14, Điều 15 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP và Nghị định số 48/2013/NĐ-CP.

2. Sở Tư pháp có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc các Sở, cơ quan, đơn vị thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định.

3. Trường hợp việc xử lý các 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 này không thống nhất được phương án xử lý; những phản ánh, kiến nghị đã được các Sở, cơ quan, đơn vị thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã xử lý những cá nhân, tổ chức vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị thì Sở Tư pháp tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị có liên quan xử lý.

**Điều 10. Công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và kết quả xử lý, phản ánh kiến nghị**

1. Giám đốc các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã có trách nhiệm niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị theo mẫu 01 tại Phụ lục ban hành kèm theo Quy chế này. Niêm yết công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo đúng quy định tại Điều 19, Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

2. Sở Tư pháp công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính được đăng trên Trang thông tin về thủ tục hành chính của tỉnh tại địa chỉ: <http://thutuchanhchinh.laocai.gov.vn>



**Điều 11. Tuyên truyền về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Sở Tư pháp hướng dẫn các Sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã và các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức các hoạt động tuyên truyền về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên phạm vi toàn tỉnh.

2. Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã:

a) Thực hiện và chỉ đạo cấp dưới trực tiếp thực hiện niêm yết công khai 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 UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh theo quy định tại nơi trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính;

b) Tổ chức tuyên truyền bằng nhiều hình thức đến cán bộ, công chức và nhân dân về các nội dung liên quan đến tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo hướng dẫn của Sở Tư pháp.

**Điều 12. Báo cáo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị**

1. Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã có trách nhiệm gửi báo cáo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về Sở Tư pháp theo đường công văn và thư điện tử theo địa chỉ: *kstthc-stp@laocai.gov.vn*.

2. Sở Tư pháp thường xuyên cập nhật kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.

**Chương III****TỔ CHỨC THỰC HIỆN****Điều 13. Tổ chức thực hiện**

1. Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã có trách nhiệm triển khai, tổ chức thực hiện tốt Quy chế này.

2. Giám đốc Sở Tư pháp chịu trách nhiệm hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra và báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh việc triển khai, thực hiện Quy chế này trên địa bàn tỉnh theo quy định.

3. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh thì kịp thời phản ánh về Sở Tư pháp để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH  
CHỦ TỊCH**

*(Đã ký)*

**Doãn Văn Hưởng**

**PHỤ LỤC****MẪU NIÊM YẾT CÔNG KHAI ĐỊA CHỈ TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH,  
KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 86/2014/QĐ-UBND, ngày 12/12/2014  
của Ủy ban nhân dân tỉnh)*

**Mẫu 01. Hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính****TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH**

Sở (tên cơ quan)... UBND tỉnh Lào Cai mong nhận được phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo các nội dung sau đây:

- 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, cán bộ, công chức nhà nước như: từ chối thực hiện, kéo dài thời gian thực hiện thủ tục hành chính; tự ý yêu cầu, bổ sung, đặt thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật; sách nhiễu, gây phiền hà, đùn đẩy trách nhiệm; không niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính hoặc niêm yết công khai không đầy đủ các thủ tục hành chính tại nơi giải quyết thủ tục hành chính; thủ tục hành chính được niêm yết công khai đã hết hiệu lực thi hành hoặc trái với nội dung thủ tục hành chính được đăng tải trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính...

- Quy định hành chính không phù hợp với thực tế; không đồng bộ, thiếu thống nhất; không hợp pháp hoặc 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.

- Đề xuất phương án xử lý những phản ánh nêu trên hoặc có sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

**Phản ánh, kiến nghị được gửi hoặc liên hệ theo địa chỉ sau:**

- Tên cơ quan tiếp nhận
- Địa chỉ liên hệ: số nhà, đường phố, huyện/thành phố, tỉnh.
- Số điện thoại chuyên dùng: điện thoại cố định, điện thoại di động (nếu có).
- Số Fax:
- Địa chỉ thư điện tử:

**Lưu ý:**

- Phản ánh, kiến nghị phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt; ghi rõ nội dung phản ánh, kiến nghị;

- Ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín) của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị;

- Không tiếp nhận phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.



**Mẫu số 02. Phiếu tiếp nhận PAKN qua điện thoại****1. Thông tin về cá nhân, tổ chức PAKN**

Tên cá nhân, tổ chức .....

PAKN: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: .....

Email (nếu có): .....

**2. Nội dung PAKN:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Số điện thoại gọi đến:.....

Thời gian phản ánh, kiến nghị:.....giờ.....phút

Ngày.....tháng.....năm.....

**Cán bộ tiếp nhận điện thoại***(Ký và ghi rõ họ tên)*