

15/9/2014

ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH LONG AN  
Số: 37/2014/QĐ-UBND

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc  
Long An, ngày 29 tháng 8 năm 2014

### QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Long An

#### ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LONG AN

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

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 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ 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 tại Tờ trình số 945/TTr-STP ngày 25 tháng 8 năm 2014,

#### QUYẾT ĐỊNH:

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

**Điều 2.** Giao Sở Tư pháp chủ trì phối hợp với các sở, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố tổ chức triển khai, hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực sau 10 (mười) ngày kể từ ngày ký và bãi bỏ các văn bản sau đây: Quyết định số 55/2008/QĐ-UBND ngày 18/11/2008 của UBND tỉnh về việc 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 Long An; Quyết định số 2647/QĐ-UBND ngày 19/8/2011 của UBND tỉnh ban hành Quy chế phối hợp giữa Văn phòng UBND tỉnh với các sở ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc thẩm quyền quản lý của UBND tỉnh Long An.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Thủ trưởng các sở ngành tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; 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./.

**Nơi nhận:**

- Cục KTVBQPPL (BTP);
  - Cục Kiểm soát TTHC (BTP);
  - Thường trực TU, TT.HĐND tỉnh;
  - CT, các PCT. UBND tỉnh;
  - Như Điều 3;
  - Phòng NC-TCD;
  - Công TTĐT tỉnh;
  - Lưu: VT.
- (VB giấy, VB điện tử)

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Đỗ Hữu Lâm**

## QUY ĐỊNH

Phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức  
về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Long An

(Ban hành kèm theo Quyết định số 37/2014/QĐ-UBND  
ngày 29 tháng 8 năm 2014 của UBND tỉnh Long An)

### Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định này quy định trách nhiệm của các sở, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (UBND cấp huyện); Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (UBND cấp xã) trong việc phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

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

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy định này áp dụng đối với:

1. Các 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 phối hợp tiếp nhận, xử lý

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. Quy trình tiếp nhận, xử lý cụ thể, rõ ràng, thống nhất; thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.

3. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đúng thẩm quyền. Đảm bảo sự phối hợp kịp thời, chặt chẽ trong tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị giữa các 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

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, cán bộ, công chức.

2. Các quy định hành chính của cơ quan nhà nước không phù hợp với 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.

3. Phương án xử lý những phản ánh, kiến nghị nêu trên.

4. Các sáng kiến mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống 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 thực hiện thông qua một trong các hình thức sau:

1. Văn bản (văn bản giấy hoặc bản điện tử).

2. Điện thoại hoặc trực tiếp.

3. Phiếu lấy ý kiến.

## Chương III

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

#### Điều 6. Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Sở Tư pháp 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 thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

a) Địa chỉ: Sở Tư pháp tỉnh Long An - Số 151, đường Nguyễn Đình Chiểu, phường 1, thành phố Tân An, tỉnh Long An.

b) Số điện thoại: (072) 3500119.

c) Thư điện tử: [kstthc@longan.gov.vn](mailto:kstthc@longan.gov.vn).

2. Các sở, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành

chính thuộc phạm vi quản lý của đơn vị, địa phương hoặc xử lý các phản ánh, kiến nghị khi nhận được văn bản chuyển của Sở Tư pháp.

Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính được công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các sở, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã, bao gồm: địa chỉ của chính các sở, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã tiếp nhận và địa chỉ của Sở Tư pháp được quy định tại khoản 1 Điều này.

3. 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 phản ánh, kiến nghị.

#### **Điều 7. Chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xử lý**

1. Đối với việc tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị về 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:

a) Trường hợp cơ quan tiếp nhận là Sở Tư pháp:

- Nếu các phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận, Sở Tư pháp chuyển phản ánh, kiến nghị đến các sở, ngành tỉnh, UBND cấp huyện có thẩm quyền giải quyết xử lý.

- Nếu các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp thì Sở Tư pháp tiến hành xử lý theo quy định.

b) Trường hợp cơ quan tiếp nhận là sở, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã:

Các sở, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã có trách nhiệm thụ lý hồ sơ và xử lý theo quy định.

Trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị, các cơ quan tiếp nhận trên phải gửi thông báo nội dung tiếp nhận và thời gian xử lý phản ánh, kiến nghị về Sở Tư pháp.

2. Đối với việc tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính:

a) Trường hợp cơ quan tiếp nhận là Sở Tư pháp thì thực hiện theo quy định tại điểm a, khoản 1 Điều này.

b) Trường hợp cơ quan tiếp nhận là các sở, ngành tỉnh:

- Nếu các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ngành tỉnh thì cơ quan tiếp nhận có trách nhiệm thụ lý hồ sơ và xử lý theo quy định; đồng thời, trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận, cơ quan đó phải gửi thông báo nội dung tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và thời gian xử lý phản ánh, kiến nghị về Sở Tư pháp.

- Nếu các phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền giải quyết của các sở, ngành tỉnh thì trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận, cơ quan tiếp nhận phải chuyển phản ánh, kiến nghị về Sở Tư pháp để Sở Tư pháp chuyển cơ quan chức năng có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

c) Trường hợp cơ quan tiếp nhận là UBND cấp huyện, UBND cấp xã thì trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận, UBND cấp huyện, UBND cấp xã có trách nhiệm chuyển phản ánh, kiến nghị về Sở Tư pháp để Sở Tư pháp chuyển cơ quan chức năng có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

3. Tùy theo từng trường hợp cụ thể, Sở Tư pháp chủ trì xử lý những 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 đó không thống nhất được phương án xử lý; những phản ánh, kiến nghị đã được các sở, ngành tỉnh, UBND cấp huyện xử lý hoặc chỉ đạo xử lý nhưng cá nhân, tổ chức vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị.

## **Điều 8. Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị**

### **1. Quy trình tiếp nhận**

a) Đối với các phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức quy định tại khoản 1, 2 Điều 5 của Quy định này, cơ quan tiếp nhận quy định tại khoản 1, 2 Điều 6 của Quy định này khi tiếp nhận phải tuân thủ quy trình sau:

- Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định tại các khoản 1, 2 Điều 7 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

- Nhận phản ánh, kiến nghị.

- Vào sổ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

- Nghiên cứu, đánh giá, phân loại và chuyển phản ánh, kiến nghị:

+ Đối với phản ánh, kiến nghị không đáp ứng các yêu cầu quy định tại khoản 1, 2 Điều 7 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP thì không tiếp nhận.

+ Đối với phản ánh, kiến nghị về 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; về nội dung quy định hành chính thì thực hiện việc tiếp

nhận, xử lý hoặc chuyển phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 7 của Quy định này.

b) Đối với các phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức Phiếu lấy ý kiến, cơ quan hành chính nhà nước muốn lấy ý kiến cá nhân, tổ chức phải tuân thủ quy trình theo quy định tại khoản 2, Điều 9 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

## 2. Quy trình xử lý

a) Đối với phản ánh, kiến nghị về 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, Thủ trưởng các sở, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND cấp huyện có trách nhiệm xem xét xử lý theo đúng quy trình đã được pháp luật quy định.

b) Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính, Thủ trưởng các sở, ngành tỉnh có trách nhiệm xử lý trong thời hạn không quá 07 ngày làm việc (đối với vụ việc đơn giản), 20 ngày làm việc (đối với vụ việc phức tạp) kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và phải tuân thủ quy trình sau:

- Làm việc trực tiếp với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị để làm rõ những nội dung có liên quan (nếu thấy cần thiết).

- Nghiên cứu, đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị:

- + Phản ánh, kiến nghị chưa đủ cơ sở xem xét xử lý, cần tiếp tục tập hợp để nghiên cứu.

- + Phản ánh, kiến nghị có đủ cơ sở để xem xét xử lý.

- Đối với phản ánh, kiến nghị có đủ cơ sở xem xét xử lý, Thủ trưởng các sở, ngành tỉnh có trách nhiệm tiến hành xem xét quy định hành chính được phản ánh, kiến nghị theo các tiêu chí được quy định tại điểm c khoản 2 Điều 14 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

- Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh Quyết định xử lý phản ánh, kiến nghị theo một trong các hình thức quy định tại Điều 9 của Quy định này.

- Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 10 của Quy định này.

- Tổ chức lưu giữ hồ sơ về phản ánh, kiến nghị đã được xử lý theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ, đồng thời lưu vào cơ sở dữ liệu điện tử.

## Điều 9. Hình thức xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, huỷ bỏ quy định hành chính theo thẩm quyền.
2. Kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền xem xét, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, huỷ bỏ quy định hành chính không đáp ứng các tiêu chí quy định tại điểm c khoản 2 Điều 14 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.
3. Ban hành hoặc kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền ban hành quy định hành chính mới phục vụ yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội và quản lý nhà nước.

#### **Điều 10. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị**

Việc công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua các hình thức sau:

1. Thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.
2. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên Trang thông tin điện tử của cơ quan ngay sau khi kết quả xử lý được duyệt.
3. Gửi kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về Sở Tư pháp để công khai trên Trang thông tin điện tử Cải cách thủ tục hành chính của tỉnh (<http://www.cctthc.longan.gov.vn>) trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày có kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

### **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 11. Phân công trách nhiệm**

##### **1. Sở Tư pháp**

- a) Giúp UBND tỉnh chỉ đạo, đôn đốc các cơ quan có liên quan đến việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định.
- b) Phối hợp, hướng dẫn các sở, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của các tổ chức, cá nhân về quy định hành chính tại trụ sở cơ quan.
- c) Phối hợp với các cơ quan báo chí, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh thường xuyên thông tin, tuyên truyền về các hoạt động tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo Quy định này.
- d) Định kỳ, đột xuất tổng hợp kết quả tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, tham mưu UBND tỉnh báo cáo Bộ Tư pháp theo quy định.
- đ) Nghiên cứu, đề xuất UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh phương án xử lý theo quy định tại khoản 3 Điều 9 Quy định này.

e) Khen thưởng, xử lý theo chức năng, nhiệm vụ được giao và tham mưu cấp có thẩm quyền khen thưởng, kỷ luật trong công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh.

## 2. Các sở, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã

a) Trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn chủ trì hoặc phối hợp tổ chức triển khai thực hiện các nội dung theo Quy định này và các quy định khác có liên quan.

b) Định kỳ, thông báo về Sở Tư pháp kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của đơn vị, địa phương.

### Điều 12. Tổ chức thực hiện

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện tốt quy định này được khen thưởng theo Luật Thi đua khen thưởng.

Cán bộ, công chức, Thủ trưởng các sở, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã nếu vi phạm hoặc không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo các quy định tại Quy định này thì bị xem xét trách nhiệm để xử lý theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức.

2. Những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai, thực hiện quy định này, yêu cầu các sở, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã kịp thời phản ánh về Sở Tư pháp để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh chỉ đạo giải quyết./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Đỗ Hữu Lâm