

QUYẾT ĐỊNH

**BAN HÀNH QUY CHẾ PHỐI HỢP TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ
CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH.**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THÁI BÌNH

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26/11/2003;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân 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;

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 phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Thái Bình.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành của tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố và các tổ chức, đơn vị, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
CHỦ TỊCH**

Phạm Văn Sinh

QUY CHẾ

PHỐI HỢP TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA CÁ NHÂN,
TỔ CHỨC VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH
(Ban hành kèm theo Quyết định số 15/2011/QĐ-UBND ngày 03 tháng 10 năm 2011
của Ủy ban nhân dân tỉnh).

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

Quy chế này quy định trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, các sở, ban, ngành của tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, các xã, phường, thị trấn và các cơ quan hành chính nhà nước có liên quan trong việc phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

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

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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. *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.

3. *Kiến nghị* là việc cá nhân, tổ chức có phản ánh với cơ quan hành chính nhà nước 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.

4. *Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị* là văn bản của Ủy ban nhân dân tỉnh do Chánh Văn phòng (hoặc Phó Chánh Văn phòng) Ủy ban nhân dân tỉnh được ủy quyền ký thừa lệnh Chủ tịch 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.

Điều 3. Cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh là đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Các sở, ban, ngành của tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn là các cơ quan có thẩm quyền và trách nhiệm xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính khi nhận được Văn bản chuyển phản ánh kiến nghị của Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 4. Nội dung phản ánh kiến nghị và nguyên tắc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Nội dung phản ánh kiến nghị

- Phản ánh về hành vi: những vướng mắc cụ thể trong việc 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.

- Phản ánh về nội dung các quy định hành chính, gồm: 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; quy định hành chính không hợp pháp; quy định hành chính trái với điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập; những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

- Kiến nghị các phương án xử lý những phản ánh nêu trên và sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

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

- a) Tuân thủ pháp luật.
- b) Công khai, minh bạch.
- c) Quy trình cụ thể, rõ ràng, thống nhất.
- d) Thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.
- e) Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền.
- f) Phối hợp trong xử lý phản ánh, kiến nghị.

Chương II

QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 5. Tiếp nhận, đánh giá, phân loại phản ánh, kiến nghị

1. 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 Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh:

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Bình:

- Số 76, phố Lý Thường Kiệt, thành phố Thái Bình.

- Số điện thoại chuyên dùng: 0363.731.031

- Thư điện tử: thutuchanhchinh@thaibinh.gov.vn.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính tổ chức tiếp nhận, nghiên cứu, đánh giá, phân loại các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính để giao cho các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố và các đơn vị liên quan xử lý theo đúng quy định tại Điều 9, Điều 10, Điều 11 và Điều 13 của Nghị định 20/2008/NĐ-CP.

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 và xử lý theo Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ.

Điều 6. Chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xử lý

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm chuyển phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đến các cơ quan có thẩm quyền xử lý theo đúng quy định tại Điều 9, Nghị định 20/2008/NĐ-CP.

2. Việc chuyển văn bản phản ánh, kiến nghị được thực hiện như sau:

a) Đối với các phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh: Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh ký văn bản 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.

b) Đối với các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền xử lý của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh:

- Đối với các phản ánh, kiến nghị về hành vi không tuân thủ các quy định hành chính của cán bộ, công chức, cơ quan hành chính nhà nước: Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh ký văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị tới các cơ quan, đơn vị bị phản ánh, kiến nghị hoặc các cơ quan, đơn vị trực tiếp quản lý cán bộ, công chức có hành vi bị phản ánh để xử lý theo quy định của pháp luật. Đồng thời, yêu cầu báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả xử lý trong thời hạn cụ thể; gửi kết quả xử lý cho cá nhân, tổ chức đã phản ánh, kiến nghị biết và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp, cụ thể như sau:

+ Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, cơ quan, đơn vị thuộc các sở, ban, ngành: Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị được gửi cho các sở, ban, ngành liên quan để xử lý.

+ Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, cơ quan nhà nước thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã: Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị được gửi cho Ủy ban nhân dân cấp huyện để xử lý.

- Đối với các phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính:

+ Các quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các Bộ, ngành Trung ương: Văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị được gửi cho các Bộ, ngành liên quan để kiến nghị xử lý.

+ Các quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh: Văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị được gửi cho các sở, ngành liên quan để tham mưu, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh phương án xử lý.

+ Các quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã: Văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị được gửi cho Ủy ban nhân dân cấp huyện để xử lý.

Điều 7. Xử lý phản ánh kiến nghị

1. Các sở, ban, ngành của tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, có trách nhiệm xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính 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 Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm đôn đốc các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định.

3. Tùy theo trường hợp cụ thể, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có thể chủ trì 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 về phương án xử lý; những phản ánh, kiến nghị đã được các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố xử lý nhưng cá nhân, tổ chức vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị; những phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 8. Công khai kết quả xử lý, phản ánh kiến nghị

1. Các sở, ban, ngành của tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố có trách nhiệm công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính theo đúng quy định tại Điều 19, Nghị định 20/2008/NĐ-CP.

2. Tùy theo từng trường hợp cụ thể, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, công bố công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh tại địa chỉ Website: <http://www.thaibinh.gov.vn>.

3. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh 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.

Điều 9. Báo cáo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị:

1. Các sở, ban, ngành của tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố báo cáo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính về Ủy ban nhân dân tỉnh theo đường công văn và đường thư điện tử theo địa chỉ Email: thutuchanhchinh@thaibinh.gov.vn định kỳ 1 tháng 1 lần vào thứ Hai tuần cuối cùng của tháng.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh 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 chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong việc xử lý phản ánh, kiến nghị mỗi quý 1 lần.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh 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.

Chương III

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 10. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, các sở, ban, ngành của tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm triển khai, tổ chức, thực hiện tốt Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các địa phương, đơn vị phản ánh kịp thời về Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
CHỦ TỊCH**

Phạm Văn Sinh