

Số 29 /2011/QĐ-UBND

Đắk Lắk, ngày 17 tháng 10 năm 2011

QUYẾT ĐỊNH

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

CÔNG VĂN BẢN SỐ 324
ngày 18 tháng 11 năm 2011

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức HĐND và UBND tỉnh 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 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 UBND tỉnh tại Tờ trình số: 398/TTr-VPUBND ngày 17 tháng 10 năm 2011,

QUYẾT ĐỊNH:

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

Điều 2. Giao Chánh Văn phòng UBND tỉnh chủ trì; phối hợp với các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn chịu trách nhiệm tổ chức, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc và thực hiện nghiêm túc Quy chế này; định kỳ tổng hợp báo cáo kết quả với Chủ tịch UBND tỉnh.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; 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.

Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày, kể từ ngày ký ban hành. / *Nguyễn Văn...*

Nơi nhận: *thư*

- Như điều 3;
- VPCP (Cục KSTTHC);
- Cục KTVB, Vụ PBGDPL – Bộ Tư pháp;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh,
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- UBMTTQ Việt Nam tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- CVP, các Phó CVP UBND tỉnh;
- Báo Đắk Lắk, Đài PTTH tỉnh,
- Công báo tỉnh, Website tỉnh;
- Các Phòng thuộc VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, KSTTHC (Ph)

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Lữ Ngọc Cư

QUY CHẾ

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

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 29/2011/QĐ-UBND ngày 17 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

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân trên địa bàn tỉnh.

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

2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với Văn phòng UBND tỉnh, các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã, thành phố (gọi chung là UBND cấp huyện); UBND các xã, phường, thị trấn (gọi chung là UBND cấp xã) trên địa bàn tỉnh.

Điều 2. Trách nhiệm phối hợp

Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thuộc quyền phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh trong các hoạt động được quy định tại Quy chế này.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Bảo đảm thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của từng cơ quan trong công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

2. Hoạt động phối hợp giữa các cơ quan bảo đảm công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính được quản lý chặt chẽ, tiến hành đúng theo quy định của pháp luật.

3. Khi một cơ quan có đề nghị phối hợp thì cơ quan được đề nghị thực hiện kịp thời, đúng nội dung đề nghị phối hợp.

Điều 4. Phương thức phối hợp

1. Việc phối hợp được tiến hành bằng các hình thức:

a) Trao đổi trực tiếp, qua thư điện tử, điện thoại, gửi công văn đề nghị phối hợp; thông báo bằng văn bản kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; cung cấp cho nhau các tài liệu, báo cáo chuyên đề trong công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

b) Tổ chức kiểm tra, chỉ đạo công tác xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

c) Tổ chức họp lãnh đạo liên ngành; các đơn vị tham mưu và các phòng ban nghiệp vụ khi cần thiết.

2. Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao và nội dung cần phối hợp, cơ quan có đề nghị phối hợp chủ động chuẩn bị văn bản đề nghị về nội dung, thời gian, kế hoạch và phương pháp tiến hành; cơ quan được đề nghị phối hợp thực hiện kịp thời, đúng nội dung phối hợp.

3. Các cơ quan trực tiếp phối hợp với nhau trong quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính có liên quan hoặc thông qua cơ quan đầu mối chung để tổ chức họp liên ngành khi cần thiết.

Điều 5. Cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Văn phòng UBND tỉnh là cơ quan đầu mối chung có trách nhiệm tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân và tổ chức về quy định hành chính; tổng hợp tình hình tiếp nhận, kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của các đơn vị, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh; đồng thời tham mưu cho UBND tỉnh báo cáo Văn phòng Chính phủ (Cục Kiểm soát thủ tục hành chính) và Thủ tướng Chính phủ.

2. Các sở, ban, ngành của tỉnh; UBND cấp huyện, cấp xã có trách nhiệm xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc thẩm quyền khi nhận được văn bản chuyển phản ánh kiến nghị của UBND tỉnh.

Chương II

NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 6. 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 UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh:

a) Văn phòng UBND tỉnh: Số 08 Mai Hắc Đế, phường Tân Thành, thành phố Buôn Ma Thuột, tỉnh Đắk Lắk

b) Số điện thoại chuyên dụng: 080.50611

c) Địa chỉ hộp thư điện tử: phongkstthc@vpubnd.daklak.gov.vn

2. Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm 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; tham mưu cho Chủ tịch UBND tỉnh xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định tại Điều 5, Điều 7, Điều 9, Điều 10 và Điều 11 của Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/2/2008 của Chính phủ về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

Điều 7. Công khai trong tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm công khai các thông tin được quy định tại khoản 1, Điều 6 của Quy chế này tại trụ sở cơ quan và trên trang tin điện tử của tỉnh (Website) tại địa chỉ <http://www.daklak.gov.vn>.

2. Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND cấp huyện, cấp xã có trách nhiệm niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của UBND tỉnh được quy định tại khoản 1, Điều 6 của Quy chế này; Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/2/2008 của Chính phủ tại nơi tiếp nhận hồ sơ của cơ quan, đơn vị mình và tại các đơn vị trực thuộc có giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 8. Xử lý phản ánh, kiến nghị

1. 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, cơ quan hành chính Nhà nước có thẩm quyền xử lý phải xử lý theo đúng quy định, các bước thực hiện như sau:

Các bước	Cơ quan thực hiện	Nội dung công việc
1	Văn phòng UBND tỉnh	- Văn thư, phòng Kiểm soát thủ tục hành chính (gọi tắt là Phòng Kiểm soát TTHC) tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức. - Chuyển đến Chánh Văn phòng UBND tỉnh để giao Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính nghiên cứu, phân loại các phản ánh kiến nghị: + Phản ánh, kiến nghị liên quan đến hành vi của cán bộ, công chức Văn phòng UBND tỉnh thì phòng Kiểm soát TTHC tiến hành tham mưu cho Chánh Văn phòng UBND tỉnh xử lý các phản ánh, kiến nghị theo quy định tại bước 3, 4, khoản 1 Điều này. + Phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền xử lý của các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã thì phòng Kiểm soát TTHC tham mưu bằng văn bản, Chánh Văn phòng ký thừa lệnh Chủ tịch UBND tỉnh chuyển phản ánh, kiến nghị tới cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định hiện hành. - Lưu hồ sơ về các phản ánh, kiến nghị theo quy định pháp luật về văn thư, lưu trữ.
2	Cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị	- Tiếp nhận nội dung phản ánh, kiến nghị từ UBND tỉnh; - Vào sổ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị. - Chuyển đến Thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét, chỉ đạo giải quyết theo thẩm quyền.
3	Thủ trưởng cơ quan, đơn vị xử lý phản	- Xem xét tính chất và mức độ về hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức.

	ánh, kiến nghị.	- Căn cứ các quy định của pháp luật về việc xử lý kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức để áp dụng các hình thức xử lý phù hợp đối với tính chất, mức độ của các hành vi vi phạm. - Quyết định thành lập Hội đồng kỷ luật, tiến hành họp và quyết định phương án xử lý. - Trong trường hợp không thống nhất phương án xử lý về hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức phải báo cáo, trình Chủ tịch UBND tỉnh hoặc cơ quan có thẩm quyền cao hơn để xử lý.
4	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.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính, cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền xử lý phải tuân thủ quy trình sau:

Các bước	Trách nhiệm	Nội dung công việc
1	Văn phòng UBND tỉnh	- Văn thư, Phòng Kiểm soát TTHC tiếp nhận phản ánh, kiến nghị. - Chuyển phản ánh, kiến nghị đến lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh phân công Phòng Kiểm soát TTHC, nghiên cứu, đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị: + Phản ánh, kiến nghị liên quan đến nội dung quy định hành chính của Văn phòng UBND tỉnh thì tham mưu phương án xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị theo quy định tại bước 3, bước 4, khoản 2 Điều này. + Phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền xử lý của các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, UBND cấp xã, phòng Kiểm soát TTHC nghiên cứu, dự thảo văn bản trình Chánh Văn phòng UBND tỉnh ký thừa lệnh Chủ tịch UBND tỉnh giao cho các cơ quan chức năng có thẩm quyền xử lý theo quy định hiện hành. - Lưu giữ hồ sơ phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận theo quy định của pháp luật về văn thư, lưu trữ.
2	Cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị.	- Tiếp nhận nội dung phản ánh, kiến nghị từ UBND tỉnh. - Vào sổ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị. - Chuyển phản ánh, kiến nghị đến Thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét, đề xuất phương án xử lý.
3	Cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị	- Thủ trưởng cơ quan, đơn vị nghiên cứu, tham mưu trình Chủ tịch UBND tỉnh quyết định xử lý các phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định tại khoản 2, Điều 14; Điều 15; Điều 18, Nghị

		định số 20/2008/NĐ-CP. - Trong trường hợp phản ánh, kiến nghị chưa đủ cơ sở theo quy định để xem xét, xử lý thì tiếp tục nghiên cứu và có văn bản trả lời cho cá nhân, tổ chức có phản ánh kiến nghị, đồng thời báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh được biết.
4	Cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị.	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.

3. Về thời gian thực hiện các bước được quy định tại khoản 1 và 2 Điều này:

- a) Đối với Văn phòng UBND tỉnh, thời gian xử lý các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền, trong thời hạn 20 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị phải hoàn thành việc xử lý và có văn bản báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.
- b) Đối với các phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý của Văn phòng UBND tỉnh, trong thời hạn 5 ngày làm việc kể từ ngày nhận hồ sơ phải phân loại và chuyển đến cơ quan, đơn vị có chức năng xử lý.
- c) Đối với các cơ quan, đơn vị tiếp nhận văn bản phản ánh, kiến nghị từ UBND tỉnh, trong thời hạn 20 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phải hoàn thành việc xử lý và có văn bản báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.
- d) Trong trường hợp vụ việc phức tạp, việc thẩm tra kéo dài, thời hạn xử lý có thể kéo dài nhưng tối đa không quá 02 tháng. Cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị phải có văn bản thông báo thời gian hoàn tất việc xử lý cho cá nhân, tổ chức có phản ánh kiến nghị; đồng thời có văn bản báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh biết theo dõi, chỉ đạo.

Điều 9. Công khai trong xử lý phản ánh, kiến nghị

Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND cấp huyện, cấp xã sau khi tiến hành xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức phải tiến hành công khai, thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức bằng các hình thức sau:

- 1. Thực hiện đồng thời các hình thức:
 - a) Gửi kết quả xử lý cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.
 - b) Gửi báo cáo kết quả xử lý cho UBND tỉnh.
 - c) Niêm yết kết quả xử lý tại trụ sở cơ quan, đơn vị.
- 2. Ngoài các hình thức trên còn có thể sử dụng các hình thức khác như:
 - a) Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng.
 - b) Đăng tải trên trang thông tin điện tử (website) của cơ quan, đơn vị.
 - c). Đối với kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Khoản 2, Khoản 3, Khoản 4, Khoản 5, Khoản 8, Điều 5, Nghị định số 20/2008/NĐ-CP, Văn

phòng UBND tỉnh công khai kết quả xử lý trên cổng thông tin điện tử của UBND tỉnh tại địa chỉ Website: <http://www.daklak.gov.vn>

Điều 10. Trách nhiệm của các cơ quan đơn vị trong xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Văn phòng UBND tỉnh

a) Thường xuyên đôn đốc; 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 cần thiết chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong việc xử lý phản ánh, kiến nghị.

b) Tổng hợp kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị và 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.

2. Các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, cấp xã

Nghiêm túc thực hiện việc xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được quy định tại Điều 8, Điều 9 Quy chế này.

Điều 11. Chế độ thông tin báo cáo

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện định kỳ 3 tháng một lần tổng hợp báo cáo tình hình kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền quản lý trước ngày 15 của tháng thứ 3 mỗi quý gửi về UBND tỉnh hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Chủ tịch UBND tỉnh.

Riêng đối với đơn vị cấp xã định kỳ trước ngày 13 của tháng thứ 3 mỗi quý, tổng hợp và báo cáo tình hình kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính cho UBND cấp huyện.

2. Định kỳ 6 tháng một lần, Văn phòng UBND tỉnh tham mưu cho Chủ tịch UBND tỉnh báo cáo Thủ tướng Chính phủ, Văn phòng Chính phủ (Cục Kiểm soát thủ tục hành chính) tình hình và kết quả thực hiện việc tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh trước ngày 15 của tháng thứ 6 hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Thủ tướng Chính phủ.

Chương III

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 12. Tổ chức thực hiện

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị phản ánh kịp thời về UBND tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, giải quyết./.