

Số: 18 /2014/QĐ-UBND

Bạc Liêu, ngày 28 tháng 8 năm 2014

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý 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 và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**

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

Căn cứ Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân 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 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 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 195/TTr-STP ngày 18 tháng 7 năm 2014,

**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 thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

**Điều 2.** Giao Giám đốc Sở Tư pháp tổ chức triển khai, hướng dẫn, theo dõi, kiểm tra và báo cáo tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo quy định tại Quyết định này.

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

Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày, kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 05/2011/QĐ-UBND ngày 13 tháng 9 năm 2011 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bạc Liêu về việc ban hành Quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Bạc Liêu./.

**Nơi nhận:** *A*

- Bộ Tư pháp (để báo cáo);
- Cục Kiểm tra VBQPPL - Bộ Tư pháp;
- TT. Tỉnh uỷ, TT. HĐND tỉnh (để biết);
- Đoàn ĐBQH tỉnh BL (để giám sát);
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Như Điều 3 (riêng UBND cấp xã giao UBND cấp huyện triển khai);
- Sở Tư pháp (tự kiểm tra);
- Công TTĐT tỉnh;
- TT Công báo - Tin học (đăng công báo);
- Lưu VT, NCPC (T). *kk*

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH *đ*



*Le Minh Khai*  
Lê Minh Khai

## **QUY CHẾ**

**Tiếp nhận, xử lý 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 và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số .../2014/QĐ-UBND  
ngày 28 tháng 8 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bạc Liêu)*

### **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 (sau đây gọi tắt là phản ánh, kiến nghị) thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo 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 (sau đây gọi tắt là Nghị định số 20/2008/NĐ-CP) và Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là Nghị định số 63/2010/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung).

2. Quy chế này không quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về đơn thư khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy chế này được áp dụng đối với các đối tượng sau:

1. Cán bộ, công chức, viên chức, các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Bạc Liêu, gồm:

- Ủy ban nhân dân tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh;

- Ủy ban nhân dân cấp huyện;

- Ủy ban nhân dân cấp xã;

- Các cơ quan, đơn vị có liên quan;

- Cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính; cán bộ, công chức, viên chức được ủy quyền xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.

2. Cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị, gồm:

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

- Tổ chức là doanh nghiệp, hội, hiệp hội doanh nghiệp, 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 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 về quy định hành chính của cá nhân, tổ chức.

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.

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.

### **Điều 4. Nội dung phản ánh, kiến nghị**

1. Phản ánh, kiến nghị về hành vi, gồm: 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, viên chức.

2. Phản ánh, kiến nghị về nội dung 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 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.

3. Kiến nghị các phương án xử lý những phản ánh quy định tại các Khoản 1, Khoản 2 Điều này; những sáng kiến ban hành 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 thông qua một trong các hình thức sau:

1. Văn bản.
2. Trực tiếp.
3. Điện thoại.
4. Phiếu lấy ý kiến.

## **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 của cơ quan tiếp nhận*).

b) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt;

c) Thể hiện rõ nội dung cần phản ánh, kiến nghị;

d) Ghi rõ họ, 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 hoặc trực tiếp:

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 hoặc phản ánh, kiến nghị trực tiếp tại cơ quan tiếp nhận;

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 thể hiện (ghi chép, in ấn...) trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị thông qua 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 (*kèm theo Phiếu 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 của cơ quan tiếp nhận hoặc Cổng thông tin điện tử của tỉnh*).

c) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt;

d) Nội dung Phiếu lấy ý kiến phải thể hiện rõ nội dung cần lấy ý kiến.

## **Điều 7. Cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Sở Tư pháp giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện các nhiệm vụ sau:

a) Tiếp nhận, đánh giá, phân loại và chuyển đến các cơ quan có thẩm quyền xử lý các phản ánh, kiến nghị phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Nghiên cứu, đề xuất với Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính liên quan đến hai hay nhiều cơ quan hành chính nhà nước khác nhau và các cơ quan này không thống nhất được về phương án xử lý; những phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đã được các cơ quan có thẩm quyền xử lý, nhưng cá nhân, tổ chức vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị; những quy định hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các Bộ, ngành Trung ương.

2. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn thực hiện nhiệm vụ sau:

a) Tiếp nhận, xử lý văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị do Sở Tư pháp chuyển đến và nghiên cứu, đề xuất với Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

b) Tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị thông qua hình thức Phiếu lấy ý kiến đối với quy định hành chính cụ thể theo yêu cầu thực hiện nhiệm vụ được giao của đơn vị.

## **Điều 8. Quyền và trách nhiệm của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị**

### **1. Quyền:**

- Phản ánh, kiến nghị với cơ quan hành chính nhà nước về quy định hành chính;

- Yêu cầu cơ quan hành chính nhà nước đã tiếp nhận phản ánh, kiến nghị có văn bản thông báo về kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

### **2. Trách nhiệm:**

- 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;

- Phản ánh, kiến nghị theo đúng hình thức, yêu cầu quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP;

- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về thông tin phản ánh, kiến nghị trong trường hợp 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.

## **Chương II**

## **TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

### **Điều 9. Cách thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị bằng văn bản được tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính, gửi thông điệp dữ liệu qua thư điện tử theo địa chỉ:

- Sở Tư pháp tỉnh Bạc Liêu, số 6, đường Nguyễn Tất Thành, thành phố Bạc Liêu, tỉnh Bạc Liêu.

- Thư điện tử: [kstthc@baclieu.gov.vn](mailto:kstthc@baclieu.gov.vn)

- Chuyên mục “**Góp ý, phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính**” trên Trang tin điện tử Sở Tư pháp: [stp@baclieu.gov.vn](mailto:stp@baclieu.gov.vn)

2. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại được tiếp nhận theo số điện thoại chuyên dùng: 07813. 823 859 trong giờ làm việc hành chính. Nội dung tiếp nhận được ghi lại theo mẫu Phiếu tiếp nhận phản ánh, kiến nghị qua điện thoại tại Phụ lục ban hành kèm theo Quyết định này.

3. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trực tiếp tại cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính: Sở Tư pháp tỉnh Bạc Liêu (số 6, đường Nguyễn Tất Thành, thành phố Bạc Liêu, tỉnh Bạc Liêu), được thực hiện theo quy định về tiếp công dân tại cơ quan hành chính nhà nước.

4. Phản ánh, kiến nghị bằng Phiếu lấy ý kiến được thực hiện theo mẫu do các cơ quan, đơn vị xây dựng, ban hành trên cơ sở yêu cầu của nội dung lấy ý kiến và quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

#### **Điều 10. Trách nhiệm cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

Sở Tư pháp là cơ quan thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, có trách nhiệm như sau:

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 (thuộc biên chế của cơ quan) để thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo chế độ làm việc kiêm nhiệm.

2. Lắp đặt số điện thoại chuyên dùng, kết nối mạng máy tính điện tử và thiết lập địa chỉ website, email.

3. Công bố, công khai địa chỉ cơ quan, địa chỉ thư tín, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ website, địa chỉ email theo quy định tại Quy chế này.

4. Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình quy định tại Điều 9 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

#### **Điều 11. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định.

2. Không chậm trễ hoặc gây khó khăn, những nhiều khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

3. Tuân thủ đúng quy trình, thời hạn tiếp nhận.

#### **Điều 12. Đánh giá, phân loại và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị**

Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị được thực hiện theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP, trong đó, việc đánh giá, phân loại và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị thực hiện như sau:

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

- Trường hợp tiếp nhận trực tiếp (*hoặc qua điện thoại*), Sở Tư pháp không tiếp nhận, đồng thời, giải thích, hướng dẫn cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị được biết ngay sau khi không tiếp nhận.

- Trường hợp tiếp nhận thông qua văn bản, Sở Tư pháp gửi văn bản (*hoặc thư điện tử trong trường hợp tiếp nhận qua thư điện tử*) trả lời về lý do không tiếp nhận cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị trong thời hạn không quá 03 (*ba*) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận; trường hợp tiếp nhận phản ánh, kiến nghị không có địa chỉ liên hệ, Sở Tư pháp tổ chức lưu hồ sơ theo quy định.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị về 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, viên chức:

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền xử lý, Sở Tư pháp tổ chức nghiên cứu để xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý, trong thời hạn không quá 05 (*năm*) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận, Sở Tư pháp có văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

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

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền xử lý, Sở Tư pháp tổ chức nghiên cứu để xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý, trong thời hạn không quá 05 (*năm*) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận, Sở Tư pháp có văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật;

Đối với phản ánh, kiến nghị có liên quan đến trách nhiệm xử lý của nhiều cơ quan, đơn vị, Sở Tư pháp báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, giao cho 01 cơ quan, đơn vị xử lý theo quy định.

4. 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 quy định tại Khoản 2 Điều 9 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

### **Điều 13. Công khai trong tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Sở Tư pháp có trách nhiệm công khai địa chỉ cơ quan, địa chỉ thư tín, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ website, địa chỉ email thực hiện việc tiếp nhận

phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên Trang tin điện tử của Sở Tư pháp.

2. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm đăng tải địa chỉ cơ quan, địa chỉ thư tín, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ website, địa chỉ email thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh (*Website tỉnh Bạc Liêu*).

3. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn có trách nhiệm niêm yết công khai địa chỉ cơ quan, địa chỉ thư tín, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ website, địa chỉ email thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, tại trụ sở cơ quan, đơn vị mình.

4. Ngoài các hình thức công khai nêu trên, các cơ quan, đơn vị có thể sử dụng hình thức công khai khác tùy theo điều kiện của từng cơ quan, đơn vị.

### **Chương III** **XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

#### **Điều 14. Nghiên cứu, xử lý phản ánh, kiến nghị**

Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị thực hiện theo quy định tại Điều 14 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP, trong đó, việc nghiên cứu, xử lý phản ánh, kiến nghị thực hiện như sau:

1. Đối với phản ánh, kiến nghị về 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, viên chức: Cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý phải thực hiện nghiên cứu, xử lý theo đúng quy trình đã được pháp luật quy định trong thời hạn tối đa 02 tháng, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung các quy định hành chính: Cơ quan, đơn vị chủ trì xử lý phản ánh, kiến nghị thực hiện:

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

b) Nghiên cứu, phân loại và xem xét, đánh giá phản ánh, kiến nghị:

- Đối với phản ánh, kiến nghị chưa đủ cơ sở xem xét xử lý, cần tiếp tục tập hợp để nghiên cứu: Cơ quan, đơn vị chủ trì xử lý gửi văn bản thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị trong thời hạn không quá 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, trong đó, nêu rõ lý do về việc chưa đủ cơ sở xem xét, xử lý;

- Đối với phản ánh, kiến nghị chưa đủ cơ sở xem xét xử lý: Cơ quan, đơn vị chủ trì xử lý tiến hành xem xét, đánh giá quy định hành chính được phản ánh, kiến nghị theo các tiêu chí quy định tại Điểm c, Khoản 2, Điều 14 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

c) Xây dựng phương án xử lý để sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, hủy bỏ quy định hành chính trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định. Trường hợp phương án xử lý liên quan đến hai hay nhiều cơ quan, đơn vị thì cơ quan, đơn vị chủ trì xử lý phải phối hợp nghiên cứu, tổ chức lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị có liên quan để hoàn thiện phương án xử lý trước khi trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

d) Thời hạn xử lý phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính thuộc phạm vi, thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh, không quá 30 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị. Trong trường hợp thực hiện quá thời hạn nêu trên, cơ quan, đơn vị chủ trì xử lý phải báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

3. Đối với phản ánh, kiến nghị liên quan đến hai hay nhiều cơ quan hành chính nhà nước khác nhau, nhưng kết quả xử lý của các cơ quan này không thống nhất; phản ánh, kiến nghị đã được xử lý, nhưng cá nhân, tổ chức vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị; phản ánh kiến nghị thuộc thẩm quyền quyết định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các Bộ, ngành Trung ương, Sở Tư pháp thực hiện:

a) Trong trường hợp cần thiết, tổ chức làm việc trực tiếp với các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị hoặc thống nhất các nội dung có liên quan đến việc xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với phản ánh, kiến nghị liên quan đến hai hay nhiều cơ quan hành chính nhà nước khác nhau, nhưng kết quả xử lý của các cơ quan này không thống nhất; phản ánh, kiến nghị đã được xử lý, nhưng cá nhân, tổ chức vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị.

b) Lựa chọn, tổ chức nghiên cứu độc lập đối với một số phản ánh, kiến nghị có số lượng đối tượng chịu sự tác động lớn, chi phí tuân thủ cao, ảnh hưởng lớn đến an sinh xã hội thuộc thẩm quyền quyết định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các Bộ, ngành Trung ương;

Chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan nghiên cứu, đề xuất với Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các Bộ, ngành Trung ương về phương án xử lý.

### **Điều 15. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị**

Cơ quan, đơn vị chủ trì xử lý phản ánh, kiến nghị thực hiện công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị như 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 tin điện tử của cơ quan, đơn vị (nếu có) ngay sau khi kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được duyệt.

3. Gửi kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về Sở Tư pháp để công khai trên Trang tin điện tử Sở Tư pháp trong thời hạn không quá 05 (năm) ngày làm việc, kể từ ngày có kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

4. Các hình thức khác.

## **Điều 16. Trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trong xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Chỉ đạo việc xem xét, nghiên cứu các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý.

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị không đáp ứng các tiêu chí quy định tại Điểm c, Khoản 2, Điều 14 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét văn bản báo cáo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan, đơn vị được giao xử lý, tùy theo thẩm quyền quyết định, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiến hành:

a) Sửa đổi, bổ sung, huỷ bỏ quy định hành chính thuộc thẩm quyền quyết định;

b) Đề nghị Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung, huỷ bỏ quy định hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của các cơ quan này;

c) Kiến nghị Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ sửa đổi, bổ sung, huỷ bỏ các quy định hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của các cơ quan này;

d) Đề nghị Thủ tướng Chính phủ:

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

- Sửa đổi, bổ sung, huỷ bỏ quy định 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, huỷ bỏ những quy định hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của các cơ quan này.

3. Tổ chức, chỉ đạo lưu trữ hồ sơ, tài liệu và xây dựng cơ sở dữ liệu điện tử về các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và kết quả xử lý.

4. Chỉ đạo công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

5. Đôn đốc, kiểm tra và kịp thời có biện pháp cần thiết để chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong xử lý phản ánh, kiến nghị.

## **Chương IV CÁC ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM**

### **Điều 17. Xây dựng cơ sở dữ liệu điện tử**

Sở Tư pháp chủ trì phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện các công việc:

1. Xây dựng, quản lý, khai thác hệ thống cơ sở dữ liệu điện tử về các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo hướng dẫn của Bộ Tư pháp.

2. Phối hợp với Cục Kiểm soát thủ tục hành chính, Bộ Tư pháp trong việc quản lý, công khai và khai thác sử dụng hệ thống cơ sở dữ liệu điện tử về các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo quy định của Bộ Tư pháp.

## **Điều 18. Kinh phí thực hiện**

Kinh phí thực hiện 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 tại Điều 21 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP và Thông tư số 167/2012/TT-BTC ngày 10 tháng 10 năm 2012 của Bộ Tài chính quy định việc lập dự toán, quản lý và sử dụng kinh phí thực hiện các hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính.

## **Điều 19. Công tác thông tin tuyên truyền**

1. Sở Tư pháp chủ trì phối hợp với Báo Bạc Liêu; Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh mở chuyên trang, chuyên mục và thường xuyên đưa tin, bài tuyên truyền các hoạt động tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

2. Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng chuyên mục và thường xuyên tuyên truyền về các hoạt động 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.

3. Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố tổ chức các hình thức tuyên truyền về hoạt động tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trong phạm vi quản lý; chỉ đạo việc gửi tin, bài tuyên truyền về hoạt động tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị cho cơ quan báo, đài.

## **Chương V KHEN THƯỞNG VÀ XỬ LÝ VI PHẠM**

### **Điều 20. Khen thưởng**

1. Cá nhân, tổ chức có những phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đem lại hiệu quả thiết thực, giúp cơ quan hành chính nhà nước sửa đổi, bổ sung, thay thế, huỷ bỏ, bãi bỏ những quy định hành chính không phù hợp với các tiêu chí quy định tại Điểm c, Khoản 2, Điều 14 Nghị định 20/2008/NĐ-CP, thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

Lãnh đạo cơ quan hành chính nhà nước thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm đề xuất hình thức khen thưởng cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

2. Cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan tổ chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính hoàn thành tốt nhiệm vụ theo quy định của Quy chế này được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

## **Điều 21. Xử lý vi phạm**

Cán bộ, công chức, viên chức, lãnh đạo cơ quan hành chính nhà nước được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính nếu vi phạm hoặc không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo các quy định tại Quy chế này thì không được xét thi đua khen thưởng và phải chịu trách nhiệm kỷ luật theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức, viên chức.

## **Chương VI ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

### **Điều 22. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị**

#### **1. Trách nhiệm của Sở Tư pháp:**

a) Tổ chức tiếp nhận, đánh giá, phân loại và chuyển đến các cơ quan có thẩm quyền xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

b) Giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phát hiện và yêu cầu các cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền xử lý những 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; nghiên cứu, đề xuất với Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phương án xử lý quy định tại Khoản 3, Điều 14 Quy chế này.

c) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của các cơ quan, đơn vị này theo quy định của pháp luật.

d) Giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đôn đốc, kiểm tra các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã xử lý dứt điểm, kịp thời, đúng thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

đ) Tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về các quy định hành chính trên địa bàn tỉnh đúng theo quy định.

#### **2. Trách nhiệm của các cơ quan sở, ban, ngành cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn:**

a) Tổ chức tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo chức năng, nhiệm vụ được giao và quy định tại Quy chế này.

b) Nghiên cứu, đề xuất với Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh việc xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh.

c) Hàng năm, tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan, đơn vị (thông qua Sở Tư pháp), theo định kỳ: chậm nhất là ngày 15 tháng 5 (đối với báo cáo thống kê 6

tháng) và ngày 15 tháng 11 (đối với báo cáo thống kê năm) để tổng hợp, báo cáo; hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

d) Tổ chức lưu trữ hồ sơ, tài liệu xử lý phản ánh, kiến nghị do cơ quan, đơn vị thực hiện, đúng theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ.

### **Điều 23. Tổ chức thực hiện**

1. Giám đốc, Thủ trưởng các sở, ban ngành cấp tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quyết định này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc đề xuất cần thiết sửa đổi, bổ sung Quy chế này, các cơ quan, đơn vị, cá nhân, tổ chức liên quan kịp thời phản ánh về Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Tư pháp) để có sự chấn chỉnh, chỉ đạo kịp thời.

2. Giám đốc Sở Tư pháp có trách nhiệm giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đôn đốc, kiểm tra và báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh các biện pháp cần thiết để nâng cao hiệu quả công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên địa bàn tỉnh Bạc Liêu./. *W*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



*Le Minh Khôi*

*Lê Minh Khôi*

**Phụ lục:**  
**MẪU PHIẾU TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ QUA ĐIỆN THOẠI**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 12../2014/QĐ-UBND*  
*ngày 22 tháng 8 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bạc Liêu)*

---

**1. Thông tin về cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị:**

Họ và tên cá nhân (hoặc tên tổ chức):.....  
Địa chỉ:.....  
Số điện thoại liên hệ:.....  
Email (nếu có):.....

**2. Nội dung phản ánh, kiến nghị:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

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)*