

Số: 3095/QĐ-UBND

Quảng Nam, ngày 06 tháng 11 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

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

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NAM

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

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 đối với các 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 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Theo 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 trong tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Nam.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 3512/QĐ-UBND ngày 06/11/2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam.

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

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cục KSTTHC-VP Chính phủ;
- Chủ tịch; PCT Hồ Quang Bửu;
- CVP; PCVP Lê Ngọc Quảng;
- Lưu: VT, HCTC, KSTTHC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Hồ Quang Bửu

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

QUY CHẾ

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

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /11/ 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy chế này quy định trách nhiệm phối hợp giữa Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh với các Sở, Ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh (*sau đây viết tắt là các Sở*); Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (*sau đây viết tắt là Ủy ban nhân dân cấp huyện*); Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (*sau đây viết tắt là Ủy ban nhân dân cấp xã*); Trung tâm Hành chính công tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã (sau đây gọi chung là Bộ phận Một cửa); các cơ quan 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 thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Quy chế này không áp dụng đối với việc tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn, giải đáp pháp luật.

2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan hành chính nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức trong các cơ quan hành chính nhà nước có tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, tham gia khai thác sử dụng Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị; các cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc bằng các phương tiện thông tin truyền thông khác theo quy định.

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 của 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 của Nhân dân.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp trong 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. Tích cực phối hợp trong xử lý phản ánh, kiến nghị.

Chương II

QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 4. Nội dung, hình thức, yêu cầu, địa chỉ phản ánh, kiến nghị

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị
 - 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.
 - 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.
 - Kết quả xử lý những phản ánh quy định tại Điều này.
 - Sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống Nhân dân.

2. Hình thức, yêu cầu phản ánh, kiến nghị

a) Hình thức phản ánh, kiến nghị thực hiện theo quy định tại Điều 6 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 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 viết tắt là Nghị định số 20/2008/NĐ-CP) và khoản 2 Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 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 viết tắt là Nghị định số 92/2017/NĐ-CP) và thông tin phản ánh, kiến nghị qua các phương tiện truyền thông khác theo quy định.

b) Yêu cầu phản ánh, kiến nghị được thực hiện theo quy định tại Điều 7 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP và khoản 3 Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP.

3. Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

a) Trường hợp gửi qua Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thì người dân truy cập vào trang <https://dichvucong.gov.vn/p/phananhkiennghi/pakn-gui-pakn.html> để phản ánh, kiến nghị.

b) Trường hợp gửi đến cơ quan: Người dân có thể trực tiếp hoặc gửi bằng văn bản, qua điện thoại, hộp thư điện tử đến cơ quan, đơn vị có liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị hoặc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

c) Trường hợp phản ánh, kiến nghị về hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức đang làm việc tại Bộ phận Một cửa thì người dân gặp trực tiếp người phụ trách Bộ phận Một cửa để phản ánh, kiến nghị. Trong trường hợp phản ánh, kiến nghị không được xử lý hoặc không đồng ý với kết quả xử lý, người dân có thể lựa chọn các hình thức phản ánh khác được nêu tại điểm a, b khoản 3 Điều này.

Điều 5. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Theo dõi, kiểm tra việc niêm yết công khai thông tin tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính tại Bộ phận Một cửa theo Quy chế này.

2. Tham mưu giúp Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp nhận, phân loại, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị, cụ thể:

a) Làm đầu mối tiếp nhận, phân loại, xử lý, trả lời công khai kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân về quy định hành chính thuộc thẩm quyền, phạm vi, chức năng quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trong các trường hợp sau:

- 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 giải quyết.

- Phản ánh, kiến nghị đã được các Sở, Ủy ban nhân dân các cấp giải quyết hoặc chỉ đạo giải quyết nhưng người dân không đồng ý, vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị.

- Phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Giúp Ủy ban nhân dân tỉnh phối hợp với Văn phòng Chính phủ quản lý, khai thác và vận hành Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân. Tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết, công khai kết quả giải quyết các phản ánh, kiến nghị do Văn phòng Chính phủ chuyển đến hoặc phản ánh trên Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân đảm bảo kịp thời, chính xác, phù hợp với quy định của pháp luật.

3. Đánh giá, phân loại phản ánh, kiến nghị

a) Trường hợp phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thì trong thời hạn 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản chuyển đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định, đồng thời, thông báo bằng văn bản cho người dân có phản ánh, kiến nghị được biết.

b) Trường hợp phản ánh, kiến nghị không bảo đảm một trong các yêu cầu quy định tại Điều 5 và Điều 7 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP và khoản 3 Điều 2 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản trả lời nêu rõ lý do không giải quyết cho người dân biết trong thời hạn 02 (hai) ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị.

4. Trên cơ sở kết quả đánh giá, phân loại phản ánh, kiến nghị của người dân về quy định hành chính, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý hoặc chuyển đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, cụ thể như sau:

a) Phản ánh, kiến nghị về hành vi không tuân thủ các quy định hành chính của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan hành chính nhà nước:

- Đối với phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan nhà nước thuộc các Sở, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã, văn bản chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị gửi cho người đứng đầu cơ quan, đơn vị đó để giải quyết và báo cáo kết quả giải quyết. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện chỉ đạo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã giải quyết và báo cáo kết quả giải quyết theo quy định.

- Đối với phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức đang trong thời gian làm việc tại Bộ phận Một cửa, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan trực tiếp quản lý hồ sơ cán bộ, công chức, viên chức để giải quyết và công khai kết quả giải quyết.

- Đối với phản ánh, kiến nghị về thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức, viên chức đang trong thời gian làm việc tại Bộ phận Một cửa, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển phản ánh, kiến nghị đến người được giao phụ trách Bộ phận Một cửa để xử lý và phối hợp cơ quan quản lý hồ sơ cán bộ, công chức, viên chức công khai kết quả xử lý.

b) Phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính:

- Trường hợp thuộc thẩm quyền ban hành của cơ quan Trung ương, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản gửi cơ quan Trung ương để kiến nghị giải quyết theo thẩm quyền.

- Trường hợp thuộc thẩm quyền ban hành của Ủy ban nhân dân tỉnh, Hội đồng nhân dân tỉnh nhưng do Ủy ban nhân dân tỉnh đề nghị, văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị được gửi cho các Sở liên quan để tham mưu, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh phương án xử lý theo thẩm quyền.

- Trường hợp các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, hành vi đối với các cơ quan nhà nước do cơ quan Trung ương quản lý và các đơn vị trực thuộc đóng trên địa bàn tỉnh thì Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm tiếp nhận, phân loại phản ánh, kiến nghị; tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo giải quyết và công khai kết quả trả lời; gửi kết quả giải quyết đến cơ quan chủ quản ở Trung ương theo phạm vi, chức năng quản lý.

5. Trường hợp các phản ánh, kiến nghị được gửi thông qua Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp nhận, phân loại, xử lý theo quy trình quy định tại Điều 29 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là Thông tư số 02/2017/TT-VPCP).

6. Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, xác minh việc xử lý phản ánh, kiến nghị của các Sở, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã. Kịp thời tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh các biện pháp cần thiết để chấn chỉnh kỷ cương, kỷ luật hành chính trong việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và xử lý phản ánh, kiến nghị.

Điều 6. Trách nhiệm của các Sở, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã

1. Bộ phận Một cửa cấp huyện, cấp xã có trách nhiệm công khai nội dung thông tin tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo quy định.

2. Tiếp nhận, xử lý các văn bản phản ánh, kiến nghị do Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển đến và các phản ánh, kiến nghị trực tiếp từ người dân bằng các hình thức theo quy định.

a) Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết thì thủ trưởng cơ quan, đơn vị giải quyết và báo cáo kết quả giải quyết theo quy định tại khoản 5 Điều này.

b) Trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết thì trong thời hạn 02 (hai) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận, người đứng đầu cơ quan có trách nhiệm thông báo hoặc hướng dẫn người dân gửi đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền hoặc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo các hình thức quy định để được giải quyết.

3. Giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân về quy định hành chính và xử lý phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức trong phạm vi thẩm quyền theo Quy chế này. Trực tiếp hoặc mời Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh phối hợp cùng làm việc với người dân để làm rõ các nội dung phản ánh, kiến nghị.

Trường hợp phản ánh về nội dung liên quan đến cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa thì người đứng đầu cơ quan chủ trì, phối hợp với người phụ trách Bộ phận Một cửa tiếp nhận giải quyết và công khai kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân theo quy định.

Trong thời hạn 10 (mười) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, cơ quan có trách nhiệm giải quyết và báo cáo kết quả gửi về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp.

4. Lựa chọn hình thức xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP. Trường hợp phản ánh, kiến nghị phức tạp, liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị hoặc những phản ánh, kiến nghị chưa thống nhất được phương án giải quyết thì trong thời hạn 03 (ba) ngày làm việc kể từ ngày tổng hợp xong các ý kiến chưa thống nhất, cơ quan chủ trì xử lý phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để thống nhất phương án giải quyết.

Trường hợp phản ánh, kiến nghị phức tạp hoặc phản ánh, kiến nghị đã được Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh cùng cơ quan, đơn vị chủ trì xử lý phản ánh, kiến nghị thống nhất phương án giải quyết nhưng người dân không đồng ý thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết phản ánh, kiến nghị phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trình Ủy ban nhân dân tỉnh phương án giải quyết.

5. Trong thời hạn 02 (hai) ngày làm việc, kể từ ngày giải quyết xong phản ánh, kiến nghị, cơ quan được giao giải quyết phản ánh, kiến nghị phải trả lời kết quả cho người dân có phản ánh, kiến nghị biết, đồng thời, báo cáo kết quả giải quyết gửi về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp.

Điều 7. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Cơ quan được phân công chủ trì giải quyết, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân có trách nhiệm công khai kết quả giải quyết theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh và trên Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của Văn phòng Chính phủ.

Điều 8. Chế độ thông tin, báo cáo

1. Các Sở, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã định kỳ hằng quý (3 tháng/lần) và một năm hoặc đột xuất, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị trong nội dung Báo cáo tình hình, kết quả thực hiện nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 60 và Điều 61 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp trình Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Văn phòng Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ định kỳ hoặc đột xuất theo quy định tại Điều 60 và Điều 61 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Điều khoản thi hành

1. Thủ trưởng các Sở, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm triển khai, thực hiện Quy chế này.

2. Giao Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, cá nhân, tổ chức phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.