

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH PHÚ YÊN**

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

Số: 26/2013/QĐ-UBND

Tuy Hòa, ngày 16 tháng 9 năm 2013

QUYẾT ĐỊNH

**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 Phú Yên**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH PHÚ YÊN

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

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Chỉ thị số 15/CT-TTg ngày 05 tháng 7 năm 2013 của Thủ tướng Chính phủ về việc tổ chức thực hiện 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;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Tư pháp tại Tờ trình số 866/TTr-STP ngày 19 tháng 8 năm 2013,

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 trên địa bàn tỉnh Phú Yên.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ký ban hành và thay thế Quyết định số 1272/2011/QĐ-UBND ngày 16/8/2011 của UBND tỉnh Phú Yên 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.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn và các cơ quan có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Đình Cự

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH PHÚ YÊN**

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

QUY CHẾ

Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Phú Yên

(Ban hành kèm theo Quyết định số 26/2013/QĐ-UBND ngày 16/9/2013 của UBND tỉnh Phú Yên)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh:

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

b) Quy chế này không quy định:

- Về thủ tục hành chính trong nội bộ của từng cơ quan hành chính nhà nước, giữa cơ quan hành chính nhà nước với nhau không liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân và tổ chức.

- Thủ tục xử lý vi phạm hành chính, thủ tục thanh tra và thủ tục có nội dung bí mật nhà nước.

2. Đối tượng áp dụng: Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã và các tổ chức cá nhân có liên quan trên địa bàn tỉnh Phú Yên.

Điều 2. Nội dung phản ánh, kiến nghị

1. Phản ánh về hành vi: 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.

2. Phản ánh 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 các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

3. 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.

Điều 3. Yêu cầu chung đối với phản ánh, kiến nghị

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.
2. Thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị về các quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân (Không xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính liên quan đến khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo).
3. Thông báo rõ 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.

Điều 4. Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Sở Tư pháp là đầu mối trực 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.
2. Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:
 - Tên cơ quan, đơn vị tiếp nhận: Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính - Sở Tư pháp tỉnh Phú Yên.
 - Trụ sở: Số 68 đường Lê Duẩn, phường 7, thành phố Tuy Hòa, tỉnh Phú Yên.
 - Số điện thoại: 057 3550369; 057 6276113.
 - Địa chỉ Email: thutuchanhchinhphuyen@gmail.com

Chương II**QUY TRÌNH PHỐI HỢP, TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH****Điều 5. Cách thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

Ngoài hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị bằng văn bản (in, viết ra giấy) được gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện, các hình thức phản ánh, kiến nghị khác được Sở Tư pháp tổ chức tiếp nhận như sau:

1. Phản ánh, kiến nghị trực tiếp: Cá nhân, tổ chức trực tiếp đến Sở Tư pháp để phản ánh, kiến nghị được Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính hướng dẫn soạn thảo văn bản phản ánh, kiến nghị. Trường hợp cần thiết, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính có thể mời đại diện các cơ quan, đơn vị có liên quan tham gia để đề nghị cá nhân, tổ chức làm rõ những nội dung được phản ánh, kiến nghị.
2. Phản ánh, kiến nghị qua số điện thoại chuyên dùng đã được công bố công khai: Số điện thoại chính thức để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính được đặt tại Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính trực thuộc Sở Tư pháp như khoản 2 Điều 4. Sở Tư pháp có trách nhiệm phân công cá nhân, đơn vị trực thường

xuyên. Khi có điện thoại phản ánh, kiến nghị, cán bộ tiếp nhận điện thoại có trách nhiệm ghi chép trung thực và đầy đủ thông tin phản ánh, kiến nghị. Cán bộ trực điện thoại khuyến khích cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị xác nhận lại bằng văn bản và gửi về Sở Tư pháp.

3. Phản ánh, kiến nghị được gửi qua Cổng thông tin điện tử của Sở Tư pháp: Đơn vị trực tiếp phụ trách Cổng thông tin điện tử khi nhận được phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm in nội dung phản ánh, kiến nghị và thông tin về người phản ánh, kiến nghị và chuyển cho đơn vị chuyên môn phụ trách xử lý theo quy định.

4. Đối với phản ánh, kiến nghị qua thư điện tử: Đơn vị được phân công quản lý hòm thư điện tử tiếp nhận phản ánh, kiến nghị. Khi nhận được đơn, thư phản ánh, kiến nghị, đơn vị có trách nhiệm in nội dung phản ánh, kiến nghị và thông tin về người phản ánh, kiến nghị trình lãnh đạo xử lý theo quy định.

Thời gian thực hiện các nội dung công việc nêu tại Điều này không quá 01 (một) ngày làm việc.

Điều 6. Vào sổ theo dõi và phân loại

Sau khi hoàn thành việc tiếp nhận nêu trên, các phản ánh, kiến nghị phải được thể hiện bằng văn bản. Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thực hiện việc vào sổ theo dõi và tiến hành phân loại hồ sơ như sau:

1. Phản ánh, kiến nghị không đáp ứng yêu cầu tại Điều 3 Quy chế này, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính liên hệ với cá nhân, tổ chức để hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị đáp ứng yêu cầu.

2. Phản ánh, kiến nghị đáp ứng yêu cầu tại Điều 3 Quy chế này và thuộc thẩm quyền xử lý của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, gồm có:

a) Phản ánh về hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh mình.

b) Phản ánh kiến nghị về nội dung quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 7. Xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính

1. Xử lý phản ánh, kiến nghị về 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) Sở Tư pháp tiến hành vào sổ và có văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị tới các cơ quan, đơn vị bị phản ánh hoặc các cơ quan, đơn vị trực tiếp quản lý cán bộ, công chức có hành vi bị phản ánh để kiểm tra nội dung phản ánh và xử lý theo quy định của pháp luật. Tùy thuộc vào tính chất phức tạp của vụ việc mà Sở Tư pháp yêu cầu các cơ quan, đơn vị bị phản ánh hoặc các cơ quan, đơn vị trực tiếp quản lý

cán bộ, công chức có hành vi bị phản ánh xử lý và gửi kết quả về Sở Tư pháp trong thời hạn cụ thể để theo dõi, tổng hợp báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Khi nhận được văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Sở Tư pháp, các cơ quan, đơn vị tổ chức xem xét, xử lý ngay theo đúng quy trình đã được pháp luật quy định (như căn cứ vào các văn bản quy phạm pháp luật, nội dung các thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định công bố...), đồng thời có văn bản thông báo Sở Tư pháp biết để tổng hợp báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Trường hợp xét thấy 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 có thể gây thiệt hại đến quyền lợi hợp pháp của cá nhân, tổ chức; sau khi nhận được phản ánh, kiến nghị, Sở Tư pháp tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan chức năng có liên quan tiến hành xác minh, làm việc trực tiếp tại cơ quan, đơn vị bị phản ánh, cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị; cơ quan, đơn vị bị phản ánh có trách nhiệm chỉ đạo các phòng, bộ phận trực thuộc, cán bộ đầu mối làm công tác kiểm soát thủ tục hành chính phối hợp Sở Tư pháp để làm rõ các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

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

a) Sở Tư pháp tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao cho cơ quan, đơn vị có chức năng chủ trì, phối hợp với Sở Tư pháp (Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính) nghiên cứu, xem xét quy định hành chính được phản ánh, kiến nghị theo các tiêu chí sau: Sự cần thiết; tính hợp lý, hợp pháp; tính đơn giản, dễ hiểu; tính khả thi; sự thống nhất, đồng bộ với các quy định hành chính khác; sự phù hợp với các điều ước quốc tế mà Việt Nam ký kết hoặc gia nhập.

b) Trường hợp phản ánh, kiến nghị đáp ứng các tiêu chí quy định tại mục a, cơ quan, đơn vị tham mưu trình Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, hủy bỏ quy định hành chính theo thẩm quyền; kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền xem xét, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, hủy bỏ quy định hành chính; ban hành theo thẩm quyền 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.

3. Tùy từng trường hợp cụ thể, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao Sở Tư pháp chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan xử lý các phản ánh, kiến nghị về nội dung các quy định thủ tục 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 sở, ngành, xử lý nhưng cá nhân, tổ chức vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị; những

phản ánh, kiến nghị nhạy cảm có tác động lớn đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp và đời sống nhân dân trên địa bàn tỉnh Phú Yên.

Thời gian thực hiện nội dung công việc nêu tại Điều này tùy thuộc vào sự phức tạp của từng phản ánh, kiến nghị cụ thể.

Điều 8. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị và lưu trữ hồ sơ xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Tùy từng trường hợp cụ thể, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính trình Giám đốc Sở Tư pháp quyết định việc công bố công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị thông qua các hình thức sau:

- Đăng tải trên website của tỉnh.
- Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng.

2. Gửi công văn thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

3. Toàn bộ các văn bản, giấy tờ liên quan đến quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị phải được lưu trữ theo quy định của pháp luật hiện hành.

Chương III

**TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI CÔNG TÁC
TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA CÁ NHÂN,
TỔ CHỨC VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH**

Điều 9. Sở Tư pháp

1. Là cơ quan đầu mối giúp Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật và theo Quy chế này.

2. Tiếp nhận, nghiên cứu và phân loại các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi, thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh để giao cho các sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị liên quan xử lý theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP; đôn đốc, kiểm tra và kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh biện pháp cần thiết để chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong việc xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

3. Kiểm tra, tổng hợp, xây dựng báo cáo về tình hình và kết quả thực hiện việc tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo định kỳ hoặc đột xuất để trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Bộ Tư pháp.

4. Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn khác theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Các cơ quan, đơn vị

1. Tổ chức xem xét, xử lý các phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình đã được pháp luật quy định và theo Quy chế này.

2. Công khai tại trụ sở, cơ quan, đơn vị địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo nội dung quy định tại Điều 5 Quy chế này.

3. Hướng dẫn, tạo điều kiện thuận lợi để cá nhân, tổ chức trên địa bàn thực hiện việc phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đúng trình tự, nội dung và thẩm quyền theo quy định tại Quy chế này.

Điều 11. Báo cáo kết quả thực hiện

1. Các sở, ban ngành định kỳ 06 tháng báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh việc tiếp nhận và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị (gửi trước ngày 05 tháng 6 và tháng 12) và báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Sở Tư pháp chịu trách nhiệm tổng hợp báo cáo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về tiếp nhận và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Bộ Tư pháp.

Chương IV ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 12. Nguyên tắc thực hiện

1. Phản ánh, kiến nghị phải bảo đảm thực hiện có hiệu quả mục tiêu cải cách thủ tục hành chính, huy động được sự tham gia tích cực, rộng rãi của các tổ chức, cá nhân.

2. Kịp thời phát hiện để loại bỏ, chỉnh sửa thủ tục hành chính không phù hợp, phức tạp, phiền hà; bổ sung thủ tục hành chính cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế; bảo đảm quy định thủ tục hành chính đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện, tiết kiệm thời gian, chi phí và công sức của đối tượng tuân thủ.

Điều 13. Tổ chức thực hiện

1. Sở Tư pháp và các sở, ban, ngành của tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này theo chức năng và nhiệm vụ được phân công.

2. Sở Tư pháp là cơ quan chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan để triển khai thực hiện Quy chế này.

3. Các cơ quan thông tin đại chúng dành thời lượng phù hợp để thông tin, tuyên truyền về nội dung, tình hình thực hiện Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ.

4. Trong quá trình thực hiện, nếu có những vấn đề phát sinh cần phải sửa đổi, bổ sung, Sở Tư pháp có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo và đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh xem xét quyết định./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Đình Cự