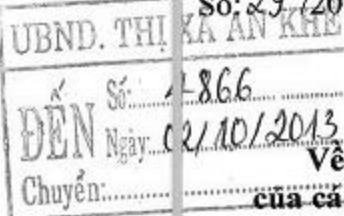


Số: 29/2013/QĐ-UBND

Gia Lai, ngày 01 tháng 10 năm 2013



QUYẾT ĐỊNH

Về việc 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 Gia Lai

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân năm 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 và Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 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 48/TTr-STP ngày 16/9/2013,

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 chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực thi hành sau 10 ngày, kể từ ngày ký ban hành và thay thế Quyết định số 22/2011/QĐ-UBND ngày 13/9/2011 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Quy chế tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Tư pháp, Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, 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 tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cục KSTTHC (Bộ Tư pháp);
- Cục kiểm tra VB (Bộ Tư pháp);
- TT. Tỉnh ủy; TT. HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Báo Gia Lai, Đài PTTH tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu VT, TTTH, NC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
CHỦ TỊCH**



Phạm Thế Dũng

QUY CHẾ

**Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức
về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai**
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 29 /2013/QĐ-UBND ngày 04/10/2013
của Ủy ban nhân dân tỉnh)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định trách nhiệm của các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Ủy ban nhân dân (UBND) các xã, phường, thị trấn và các cơ quan hành chính nhà nước có liên quan trong việc phối hợp với Sở Tư pháp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo quy định của Chính phủ.

2. Quy định này áp dụng đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân, người có thẩm quyền trong việc phản ánh, kiến nghị và tiếp nhận phản ánh, kiến nghị liên quan đến các quy định hành chính, hành vi hành chính của cán bộ, công chức, người có thẩm quyền trong quá trình áp dụng các quy định thủ tục hành chính.

3. Quy chế này không áp dụng đối với việc tiếp nhận, xử lý đơn thư 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 Sở Tư pháp 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. Nguyên tắc 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. Phối hợp trong xử lý phản ánh, kiến nghị.

Điều 4. Cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Sở Tư pháp giúp Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh 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 tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn có trách nhiệm xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền khi nhận được văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Sở Tư pháp.

Chương II

TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 5. Nội dung phản ánh, kiến nghị

1. Phản ánh về hành vi: những vi phạm 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 trên địa bàn tỉnh.
2. Phản ánh 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 phù hợp với pháp luật; 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, 2 Điều này và sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

Điều 6. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị trực tiếp tại cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị hoặc thông qua đường bưu điện, điện thoại, email đến các địa chỉ tiếp nhận sau:

- Sở Tư pháp tỉnh Gia Lai - số 46 Lê Thánh Tôn, thành phố Pleiku, tỉnh Gia Lai.
- Số điện thoại chuyên dùng: 059.3824468.
- Thư điện tử: tthc@gialai.gov.vn.
- Chuyên mục “Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính” trên Trang thông tin điện tử về thủ tục hành chính (tthc.gialai.gov.vn).

2. Sở Tư pháp hướng dẫn cụ thể trình tự, cách thức tiếp nhận, xử lý và chuyển các phản ánh, kiến nghị cho các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, 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 số 20/2008/NĐ-CP.

Điều 7. Xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Xử lý phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể trong thực hiện các 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 trên địa bàn tỉnh:

a) Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, Giám đốc Sở Tư pháp ký văn bản chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị đến cơ quan, đơn vị liên quan để xử lý theo quy định.

- Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền quản lý của các Sở, ban, ngành (kể cả các đơn vị trực thuộc): 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 thuộc thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân cấp huyện: Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị được gửi cho Ủy ban nhân dân cấp huyện để xử lý.

- Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức cấp xã: Văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị được gửi cho Ủy ban nhân dân cấp huyện để chỉ đạo Ủy ban nhân dân cấp xã xử lý.

b) Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Sở Tư pháp, cơ quan, đơn vị tiếp nhận phải kiểm tra, xử lý và báo cáo kết quả xử lý về Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Tư pháp).

c) Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được báo cáo, kết quả xử lý, Sở Tư pháp thông báo kết quả xử lý cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

2. Xử lý phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của tỉnh

a) Trong thời hạn 10 ngày làm việc, Giám đốc Sở Tư pháp ký văn bản chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đến các cơ quan chức năng để xử lý theo quy định như sau:

- Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân (HĐND) tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh: Giám đốc Sở Tư pháp có văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị đến các Sở, ban, ngành liên quan để nghiên cứu, báo cáo đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, đề nghị HĐND tỉnh, UBND tỉnh xử lý theo thẩm quyền.

- Đối với các quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của HĐND cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp huyện; HĐND, Ủy ban nhân dân cấp xã: Văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị được gửi cho Ủy ban nhân dân cấp huyện để xử lý, chỉ đạo xử lý.

b) Trong thời hạn 15 ngày làm việc, cơ quan, đơn vị tiếp nhận văn bản chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị phải tổ chức nghiên cứu, báo cáo đề xuất cho cơ quan, người có thẩm quyền để xem xét, quyết định phương án xử lý.

3. Tùy theo trường hợp cụ thể, Sở Tư pháp tổ chức nghiên cứu, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh 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, thị xã, thành phố xử lý hoặc chỉ đạo 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.

4. Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các Bộ, ngành Trung ương, trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Giám đốc Sở Tư pháp báo cáo, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, kiến nghị Thủ tướng Chính phủ, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ xử lý theo thẩm quyền.

Điều 8. Trách nhiệm xử lý phản ánh kiến nghị

1. Các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn có trách nhiệm xử lý các 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 xử lý phản ánh, kiến nghị.

2. Sở Tư pháp có trách nhiệm đôn đốc các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định; tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có biện pháp chấn chỉnh các cơ quan, đơn vị, địa phương có nhiều sai phạm trong chấp hành, thực hiện quy định hành chính.

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

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn có trách nhiệm công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo đúng quy định tại Điều 19, Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

2. Tùy theo từng trường hợp cụ thể, Sở Tư pháp xem xét, công bố, công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên Trang thông tin điện tử về thủ tục hành chính (thc.gialai.gov.vn) hoặc báo cáo, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh công khai kết quả xử lý trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh (www.gialai.gov.vn).

3. Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Phát thanh – Truyền hình tỉnh, Báo Gia Lai có trách nhiệm phối hợp với Sở Tư pháp tiếp nhận, công khai phản ánh, kiến nghị và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên các phương tiện thông tin, tuyên truyền của tỉnh.

Chương III KHEN THƯỞNG VÀ XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 10. 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, huỷ bỏ, bãi bỏ những quy định hành chính không phù hợp thì được xét khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

2. Cán bộ, công 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 xét khen thưởng theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Xử lý vi phạm

Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính nhưng vi phạm hoặc không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo các quy định tại Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị kiểm điểm, xử lý trách nhiệm theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Trách nhiệm của Giám đốc Sở Tư pháp

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 để thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.
2. Duy trì số điện thoại, kết nối mạng máy tính điện tử hoặc thiết lập Website, địa chỉ email phục vụ việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.
3. Công bố, công khai địa chỉ cơ quan, số điện thoại, các địa chỉ thư tín, Website tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.
4. Hướng dẫn các đơn vị, địa phương thực hiện việc niêm yết công khai nội dung, địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính tại trụ sở cơ quan nhà nước và các hình thức công khai khác.
5. Tổ chức tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này.
6. Xây dựng, quản lý và khai thác hệ thống cơ sở dữ liệu điện tử về phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo hướng dẫn của Bộ Tư pháp.
7. Thực hiện việc công khai kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.
8. Theo dõi, kiểm tra, định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của UBND tỉnh.

Điều 13. Trách nhiệm của Giám đốc sở, Trưởng các ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn

1. Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định của Quy chế này.
2. Niêm yết công khai nội dung, địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo hướng dẫn của Sở Tư pháp.
3. Xử lý phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền do Sở Tư pháp chuyển đến; nghiên cứu, báo cáo đề xuất cơ quan, người có thẩm quyền xử lý hoặc kiến nghị xử lý theo quy định.
4. Báo cáo về tình hình và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của đơn vị, địa phương.

Điều 14. Điều khoản thi hành

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn có trách nhiệm triển khai, tổ chức, thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị, địa phương phản ánh về Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Tư pháp) để xem xét, giải quyết.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH
CHỦ TỊCH**



Phạm Thế Dũng