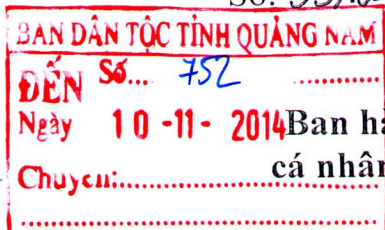


**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH QUẢNG NAM**

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

Số: 3512/QĐ-UBND

Quảng Nam, ngày 06 tháng 11 năm 2014



QUYẾT ĐỊNH

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

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NAM

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2013;

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 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; 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 114/TTr-STP ngày 27 tháng 10 năm 2014,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp 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 thi hành kể từ ngày ký và thay thế cho Quyết định số 2960/QĐ-UBND ngày 14 tháng 9 năm 2011 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Quy chế phối hợp 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 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Tư pháp, Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành thuộc tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /*Trần Đình Tùng*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Tư pháp (Cục Kiểm soát TTHC);
- TT TU, TT HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- CPVP UBND tỉnh;
- Lưu :VT, TH, NC.

D:\Dropbox\Thuong NC 2013-2014\QĐ UBND\Nam 2014\QĐ
banh Quy chế PAKN 10-2014.doc

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Trần Đình Tùng

QUY CHẾ

**Phối hợp 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: ~~211~~ 211/QĐ-UBND ngày 06 tháng 11 năm 2014
của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam)*

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 trách nhiệm phối hợp giữa Sở Tư pháp với các Sở, Ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, thành phố (UBND cấp huyện), Ủy ban nhân dân cấp xã, phường, thị trấn (UBND cấp xã) và các cơ quan hành chính 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 liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống của nhân dân, thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh.

2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng cho các đối tượng sau:

a) Cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.

b) Tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.

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.

4. *Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị* là văn bản của Sở Tư pháp chuyển phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính đến cơ quan có thẩm quyền để xem xét giải quyết.

Điều 3. Cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Sở Tư pháp là đầu mối giúp UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh 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.

2. Các Sở, Ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã có trách nhiệm niêm yết địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo Mẫu nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị kèm theo Quy chế này; xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính khi nhận được văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Sở Tư pháp.

Chương II

QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 4. Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

Tổ chức, cá nhân thực hiện phản ánh, kiến nghị trực tiếp tại cơ quan đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị hoặc bằng văn bản, điện thoại, thư điện tử đến địa chỉ tiếp nhận sau:

- Sở Tư pháp: số 06, Nguyễn Chí Thanh, thành phố Tam Kỳ, tỉnh Quảng Nam
- Số điện thoại chuyên dùng: 0510.3810884 (Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính)
- Thư điện tử: tthcquangnam@gmail.com
- Trang web: <http://www.sotuphapqnam.gov.vn>

Điều 5. Chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xử lý

1. Khi Sở Tư pháp tiếp nhận 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 cán bộ, công chức, cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, thì có văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan, đơn vị liên quan để xử lý theo quy định, cụ thể:

a) Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức các Sở, Ban, ngành (kể cả đơn vị trực thuộc): văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị được gửi cho Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành liên quan để xử lý, chỉ đạo xử lý.

b) Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức các cơ quan thuộc UBND cấp huyện, UBND cấp xã: văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị được gửi cho Chủ tịch UBND cấp huyện để xử lý, chỉ đạo xử lý.

c) Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức thuộc Sở Tư pháp do Giám đốc Sở Tư pháp chỉ đạo xử lý theo quy định.

2. Khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính thì Sở Tư pháp có văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan chức năng để xử lý theo quy định, cụ thể:

a) 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: Sở Tư pháp tổng hợp báo cáo, đề xuất trình Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, kiến nghị gửi các cơ quan trên giải quyết theo thẩm quyền.

b) Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Chủ tịch UBND tỉnh: văn bản chuyên phản ánh, kiến nghị được gửi đến các Sở, Ban, ngành liên quan để tham mưu, báo cáo, đề xuất trình Chủ tịch UBND tỉnh phương án xử lý.

Điều 6. Xử lý phản ánh, kiến nghị

Các Sở, Ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã khi nhận được văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Sở Tư pháp có trách nhiệm xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định tại Điều 14, Điều 15 của Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 (Nghị định số 20/2008/NĐ-CP) của Chính phủ và báo cáo kết quả xử lý về UBND tỉnh thông qua Sở Tư pháp.

- Trưởng Phòng Pháp chế, bộ phận đơn vị được giao nhiệm vụ pháp chế tại các Sở, Ban ngành giúp Thủ trưởng đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết.

- Trưởng Phòng Tư pháp giúp Chủ tịch UBND cấp huyện xử lý, chỉ đạo xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết.

- Công chức Tư pháp - Hộ tịch cấp xã giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp xử lý phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết.

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

1. Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành, Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã có trách nhiệm công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP của Chính phủ.

2. Sở Tư pháp có trách nhiệm công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên cổng thông tin điện tử của tỉnh và của Sở Tư pháp.

3. Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Quảng Nam có trách nhiệm phối hợp cùng với Sở Tư pháp và các cơ quan có liên quan tổ chức công khai phản ánh, kiến nghị và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên các phương tiện thông tin, truyền thông của tỉnh.

Điều 8. Trách nhiệm của Giám đốc Sở Tư pháp

1. Bố trí cán bộ, công chức để thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.

2. Hướng dẫn các đơn vị, địa phương thực hiện việc niêm yết nội dung, địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính tại trụ sở cơ quan theo quy định tại Điều 4 của Quy chế này.

2. 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.

3. Tham mưu UBND tỉnh báo cáo tình hình kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo quy định tại Điều 35 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 và Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ.

4. Đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh có biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong việc xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.

Điều 9. Trách nhiệm của Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành, Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã

Niêm yết công khai nội dung, địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính; hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định của Quy chế này và định kỳ thực hiện báo cáo sáu tháng, báo cáo năm hoặc báo cáo đột xuất theo quy định.

Điều 10. Khen thưởng

1. Tổ chức, cá nhân 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, hủy 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 về thi đua khen thưởng.

Điều 11. Xử lý vi phạm

Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý 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 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.

Điều 12. Tổ chức thực hiện

1. Các Sở, Ban, ngành của tỉnh, UBND cấp huyện có trách nhiệm triển khai, tổ chức thực hiện tốt Quy chế này

2. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị phản ánh kịp thời về Sở Tư pháp để báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, giải quyết./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN



**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Trần Đình Tùng

*Mẫu nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức
(kèm theo Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính)*

TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH

Sở Tư pháp tỉnh Quảng Nam mong nhận được phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo các nội dung sau đây:

- 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, cán bộ, công chức nhà nước như: từ chối thực hiện, kéo dài thời gian thực hiện thủ tục hành chính; tự ý yêu cầu, bổ sung, đặt thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật; sách nhiễu, gây phiền hà, đùn đẩy trách nhiệm; không niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính hoặc niêm yết công khai không đầy đủ các thủ tục hành chính tại nơi giải quyết thủ tục hành chính; thủ tục hành chính được niêm yết công khai đã hết hiệu lực thi hành hoặc trái với nội dung thủ tục hành chính được đăng tải trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính...

- Quy định hành chính không phù hợp với thực tế; không đồng bộ, thiếu thống nhất; không hợp pháp hoặc 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.

- Đề xuất phương án xử lý những phản ánh nêu trên hoặc có sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

Phản ánh, kiến nghị được gửi hoặc liên hệ theo địa chỉ sau:

- Sở Tư pháp : số 06, Nguyễn Chí Thanh, thành phố Tam Kỳ, tỉnh Quảng Nam.

- Số điện thoại chuyên dùng: 05103810884 (Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính)

- Thư điện tử: tthcquangnam@gmail.com

- Trang web: <http://www.sotuphapqnam.gov.vn>

Lưu ý:

- Phản ánh, kiến nghị phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt; ghi rõ nội dung phản ánh, kiến nghị;

- Ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín) của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị;

- Không tiếp nhận phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.