UBND TỈNH TÂY NINH
VĂN PHÒNG

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

Số: 1995 /VP-KSTT

Tây Ninh, ngày 16 tháng 4 năm 2018

V/v lấy ý kiến góp ý dự thảo 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 Tây Ninh

Kính gửi:
- Các sở, ban ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố.

Ngày 23/9/2014, UBND tỉnh ban hành Quyết định số 55/2014/QĐ-UBND quy định 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 Tây Ninh.

Sau hơn 03 năm thực hiện Quyết định nêu trên, hiện nay hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính (trong đó có nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính) đã có nhiều thay đổi như: thay đổi về hệ thống cơ quan hành chính thực hiện việc tham mưu quản lý nhà nước về kiểm soát TTHC từ hệ thống các cơ quan tư pháp sang hệ thống các cơ quan văn phòng (Nghị định số 92/2017/NĐ-CP), các căn cứ pháp lý để ban hành Quyết định số 55/2014/QĐ-UBND cũng đã thay đổi (Luật Tổ chức chính quyền địa phương, Thông tư số 02/2017/TT-VPCP), phạm vi, hình thức của việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đã mở rộng hơn (bổ sung thêm Hệ thống thông tin, tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ).

Xuất phát từ những lý do nêu trên và thực tế triển khai Quyết định số 55/2014/QĐ-UBND trong hơn 03 năm qua cũng có một số vấn đề cần phải bổ sung vào quy định mới để sát với thực tế (bổ sung hoạt động của Tổ kiểm tra công vụ...), Văn phòng UBND tỉnh đã chủ trì soạn thảo dự thảo Quy chế phối hợp giữa các sở, ngành tỉnh và UBND các huyện, thành phố trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Tây Ninh. Văn phòng UBND tỉnh gửi dự thảo nêu trên lấy ý kiến các sở, ban, ngành tỉnh và UBND các huyện, thành phố sau đó tổng hợp đề nghị Sở Tư pháp thẩm định và trình UBND tỉnh xem xét, quyết định. Ý kiến góp ý của các đơn vị gửi về Văn phòng UBND tỉnh trước **ngày 15/5/2018.** Đồng thời, đề nghị gửi file dữ liệu điện tử vào địa chỉ **kiemsoatttthc@tayninh.gov.vn** để công tác tổng hợp được kịp thời, báo cáo lãnh đạo UBND tỉnh xem xét, quyết định./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- LĐVP; KSTT; TT CB-TH;
- Lưu: VT, VP UBND tỉnh.

G5

KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH TÂY NINH

Trương Văn Hùng

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH	CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: /2018/QĐ-UBND	*Tây Ninh, ngày tháng năm 2018*

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 Tây Ninh

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

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 các quy định hành chính;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát 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 tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày tháng năm 2018 và thay thế Quyết định số 55/2014/QĐ-UBND ngày 23 tháng 9 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh 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 Tây Ninh.

Điều 3. Giao Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố thực hiện Quy chế này.

Điều 4. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, Chủ tịch UBND 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 4;
- Cục Kiểm soát TTHC – VPCP;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL – BTP;
- TT: TU, HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- LĐVP; TTCB-TH; KSTT;
- Lưu: VT, VP UBND tỉnh.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

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 Tây Ninh

(Ban hành kèm theo Quyết định số /2018/QĐ-UBND ngày tháng năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh)

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 các nguyên tắc, nội dung và trách nhiệm phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

b) Quy chế này quy định việc trả lời, phản ánh kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về các vướng mắc, khó khăn trong thực hiện cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân thông qua Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ tại địa chỉ http://nguoidan.chinhphu.vn và http://doanhnghiep.chinhphu.vn (sau đây viết tắt là Hệ thống thông tin) thuộc thẩm quyền trả lời phản ánh kiến nghị của tỉnh Tây Ninh.

2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng cho các đối tượng sau:

a) Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thành phố (sau đây viết tắt là UBND cấp huyện), UBND các xã, phường, thị trấn (sau đây viết tắt là UBND cấp xã).

b) Các cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

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 Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý.

5. Thủ tục hành chính là trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến cá nhân, tổ chức.

6. Tài khoản là một chuỗi ký tự do UBND tỉnh cung cấp cho cán bộ đầu mối của các cơ quan, đơn vị theo danh sách được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt tại Quyết định số 348/QĐ-UBND ngày 02/02/2018 để làm nhiệm vụ tiếp nhận, trả lời phản ánh kiến nghị trên Cổng Thông tin điện tử của Chính phủ và dùng để đăng nhập vào Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh kiến nghị của Người dân, Doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ tại địa chỉ http://nguoidan.chinhphu.vn và http://doanhnghiep.chinhphu.vn để thực hiện các nhiệm vụ theo thẩm quyền.

7. Hệ thống thông tin là hệ thống phần mềm hỗ trợ hoạt động tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân doanh nghiệp do Văn phòng Chính phủ xây dựng và được tích hợp trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ tại địa chỉ http://nguoidan.chinhphu.vn và http://doanhnghiep.chinhphu.vn.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Bảo đảm sự phối hợp đồng bộ, chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính được nhanh chóng, kịp thời, đúng pháp luật trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ quyền hạn của mỗi cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân đã được quy định.

2. Thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính phải kịp thời, chính xác, đúng thẩm quyền và quy trình, thủ tục bảo đảm quyền được phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và trách nhiệm của các cơ quan trong việc xử lý phản ánh, kiến nghị.

3. Công khai, minh bạch, cụ thể, rõ ràng, thống nhất, thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.

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

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị bao gồm:

a) Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính, nhất là trong giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức có hành vi chậm trễ, gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm, tự ý đặt thêm giấy tờ ngoài quy

định hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan hành chính nhà nước các cấp, của cán bộ, công chức;

b) Những quy định hành chính của cơ quan hành chính Nhà nước không phù hợp thực tế, không đồng bộ, không thống nhất, không hợp pháp, trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập và những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính;

c) Phương án xử lý những phản ánh, kiến nghị nêu trên; đề xuất các sáng kiến mới về quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống của Nhân dân.

2. Các hình thức phản ánh, kiến nghị được quy định tại Điều 6 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ và Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ.

3. Các yêu cầu phản ánh, kiến nghị được quy định tại Điều 7 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ và Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ.

Điều 5. Nội dung phối hợp trong tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị

Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã và các cá nhân, tổ chức liên quan có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Tây Ninh bao gồm các nội dung sau đây:

1. Tiếp nhận đơn, thư phản ánh, kiến nghị

a) Đối với phản ánh, kiến nghị bằng văn bản được gửi trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện đến Văn phòng UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm tiếp nhận tất cả các văn bản phản ánh, kiến nghị nêu trên;

b) Đối với phản ánh, kiến nghị được gửi qua Trang thông tin điện tử, Cổng thông tin điện tử của UBND tỉnh, Trung tâm Công báo tin học thuộc Văn phòng UBND tỉn khi nhận được các phản ánh, kiến nghị nêu trên có trách nhiệm chuyển toàn bộ cho Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo xử lý theo quy định;

c) Đối với phản ánh, kiến nghị qua điện thoại: Số điện thoại chính thức để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đặt tại Văn phòng UBND tỉnh. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm tiếp nhận điện thoại, ghi chép trung thực, đầy đủ thông tin phản ánh, kiến nghị (theo mẫu Phụ lục I kèm theo quy chế này) và thực hiện theo Quy chế này;

d) Văn phòng UBND tỉnh quản lý hộp thư điện tử và tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính qua hộp thư điện tử và thực hiện theo Quy chế này;

đ) Trường hợp cá nhân, tổ chức trực tiếp đến cơ quan hành chính các cấp để phản ánh, kiến nghị thì cơ quan hành chính các cấp có trách nhiệm cung cấp mẫu phiếu phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính (theo mẫu Phụ lục II kèm theo Quy chế này), hướng dẫn cá nhân, tổ chức điền đầy đủ thông tin vào

mẫu phiếu phản ánh, kiến nghị và thực hiện quy trình gửi phiếu phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này;

e) Đối với phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức Phiếu lấy ý kiến: Thực hiện theo quy định tại Khoản 2, Điều 9 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.

2. Xử lý phản ánh, kiến nghị

a) 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, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm, tự ý đặt thêm giấy tờ ngoài quy định hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan hành chính nhà nước các cấp, của cán bộ, công chức trên địa bàn tỉnh;

b) Trong thời hạn 01 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận được phản ánh, kiến nghị, Văn phòng UBND tỉnh ký văn bản chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị đến cơ quan, đơn vị liên quan để xử lý theo quy định như sau:

- Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền quản lý của các sở, ban, ngành tỉnh (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 xác minh và xử lý theo quy định.

c) Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Văn phòng UBND tỉnh, các cơ quan, đơn vị tiếp nhận phải kiểm tra, xác minh, xử lý theo thẩm quyền và báo cáo kết quả xử lý về UBND tỉnh thông qua Văn phòng UBND tỉnh:

- Xem xét tính chất và mức độ về hành vi của cán bộ, công chức;

- Căn cứ vào các quy định của pháp luật về cán bộ, công chức các quy định về trách nhiệm của người đứng đầu để áp dụng các hình thức xử lý phù hợp tính chất, mức độ của các hành vi, vi phạm;

- Trong trường hợp không thống nhất được phương án xử lý về hành vi, vi phạm của cán bộ, công chức thì Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND cấp huyện báo cáo, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh hoặc cấp có thẩm quyền chỉ đạo xử lý.

d) Trong thời hạn 01 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được báo cáo, kết quả xử lý, Văn phòng UBND tỉnh thông báo kết quả xử lý cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị biết.

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

a) Trong thời hạn 01 ngày làm việc, Văn phòng UBND tỉnh ký văn bản chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của tỉnh 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 tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh có văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị đến các sở, ban, ngành liên quan để nghiên cứu, đề xuất UBND tỉnh báo cáo HĐND tỉnh xử lý theo thẩm quyền;

- Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của UBND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh có văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị đến các sở, ban, ngành liên quan để nghiên cứu, báo cáo đề xuất UBND tỉnh xử lý theo thẩm quyền.

b) Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ khi nhận được phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và các Bộ, ngành Trung ương, Văn phòng UBND tỉnh ký văn bản chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị trên đến các sở, ngành có liên quan nghiên cứu, báo cáo đề xuất UBND tỉnh thông qua Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp báo cáo UBND tỉnh xem xét, kiến nghị Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và các Bộ, ngành Trung ương xử lý theo thẩm quyền.

4. Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin

a) Các Sở, ngành, đơn vị, địa phương phải thường xuyên đăng nhập vào hệ thống thông tin để theo dõi, tiếp nhận các phản ánh kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền chuyển đến để kịp thời xử lý theo quy định;

b) Trên cơ sở các phản ánh, kiến nghị được Văn phòng Chính phủ chuyển thông qua Hệ thống thông tin cho UBND tỉnh Tây Ninh. UBND tỉnh dùng tài khoản cấp 1 đăng nhập vào Hệ thống thông tin thực hiện việc tiếp nhận và trong ngày sẽ chuyển phản ánh kiến nghị trên đến các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện hoặc chuyển lại Văn phòng Chính phủ nếu không thuộc thẩm quyền trả lời, xử lý của tỉnh (có nêu rõ lý do không xử lý);

c) Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện dùng tài khoản cấp 2 đăng nhập vào Hệ thống thông tin để tiếp nhận xử lý theo thẩm quyền thời gian xử lý là 05 ngày. Riêng đối với UBND cấp huyện phản ánh kiến nghị không thuộc

thẩm quyền xử lý khi nhận được phải chuyển trong ngày đến các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND cấp huyện, UBND cấp xã;

d) Các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND cấp huyện, UBND cấp xã dùng tài khoản cấp 3 đăng nhập vào Hệ thống thông tin để tiếp nhận xử lý theo thẩm quyền, thời gian xử lý là 05 ngày;

đ) Trong thời gian 02 ngày sau khi có kết quả xử lý các cơ quan, đơn vị, địa phương phải cập nhật lên Hệ thống thông tin và thực hiện việc công khai theo quy định.

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

Toàn bộ kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị phải được đăng tải công khai thông qua một hoặc nhiều hình thức sau:

a) Đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của UBND tỉnh hoặc Trang thông tin điện tử (website) của cơ quan hành chính các cấp;

b) Thông báo rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng;

c) Thông báo cho cá nhân, tổ chức và các cơ quan có liên quan biết;

d) Các hình thức khác;

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

Chương II
TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC SỞ, BAN, NGÀNH TỈNH, UBND CẤP HUYỆN, VÀ UBND CẤP XÃ TRONG VIỆC PHỐI HỢP THỰC HIỆN QUY CHẾ TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 6. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh

1. Là đầu mối tiếp nhận toàn bộ các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn toàn tỉnh, có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan và cung cấp các biểu mẫu phản ánh, kiến nghị phục vụ cho quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị hướng dẫn cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh, cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị thực hiện quy chế này theo quy định. Phản ánh, kiến nghị được gửi hoặc liên hệ theo địa chỉ sau:

a) Văn phòng UBND tỉnh Tây Ninh, số 136 đường Trần Hưng Đạo, Phường 2, Thành phố Tây Ninh, tỉnh Tây Ninh;

b) Số điện thoại đường dây nóng: 02763.813.363;

c) Hộp thư điện tử: KiemsoatTTHC@tayninh.gov.vn;

d) Gửi qua Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân tại địa chỉ: https://nguoidan.chinhphu.vn hoặc Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân tại địa chỉ: https://doanhnghiep.chinhphu.vn.

Mọi cá nhân, tổ chức khi có nhu cầu phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Tây Ninh có thể lựa chọn một trong các hình thức địa chỉ nêu trên để phản ánh, kiến nghị.

2. Tổ chức triển khai và hướng dẫn cơ quan hành chính các cấp, đội ngũ cán bộ, công chức và các cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định của pháp luật trên địa bàn tỉnh.

3. Định kỳ hàng quý, 6 tháng và năm báo cáo các cơ quan có thẩm quyền ở địa phương và Trung ương về tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân tổ chức trên địa bàn tỉnh; kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh các 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.

4. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh Tây Ninh tiếp nhận, công khai phản ánh, kiến nghị và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh và các phương tiện thông tin đại chúng.

5. Lưu trữ theo quy định của pháp luật hiện hành toàn bộ các văn bản, giấy tờ có liên quan, kết quả của quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

6. Tổ chức triển khai, theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra tình hình tiếp nhận, xử lý các phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy chế. Đề xuất, kiến nghị UBND tỉnh xử lý nghiêm cán bộ, công chức có hành vi chậm trễ, gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm hoặc không thực hiện, tự ý đặt thêm giấy tờ ngoài quy định, thực hiện không đúng quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Tây Ninh.

7. Nghiên cứu, lựa chọn các phản ánh, kiến nghị trong những quy định hành chính đang gây bức xúc, cản trở hoạt động kinh doanh và đời sống của Nhân dân để tham mưu UBND tỉnh tổ chức xử lý theo thẩm quyền.

8. Tiếp nhận, phân loại và chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

9. Trường hợp cần thiết liên hệ trực tiếp với cơ quan hành chính các cấp bị phản ánh, kiến nghị để xác nhận thông tin phản ánh, kiến nghị, mời cá nhân, tổ chức và các đơn vị có liên quan đến trao đổi trực tiếp.

Điều 7. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành tỉnh và UBND cấp huyện

1. Hướng dẫn và cung cấp mẫu phiếu phản ánh, kiến nghị cho cá nhân, tổ chức thực hiện việc phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này.

2. Tổ chức phổ biến công khai Quy chế này đến đội ngũ cán bộ, công chức thuộc quyền quản lý, đến các tổ chức, cá nhân có liên quan.

3. Công khai địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên trang tin điện tử của cơ quan, đơn vị mình (nếu có) và niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị mình kèm theo chỉ dẫn cụ thể để cá nhân, tổ chức biết, để thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

4. Tiến hành xử lý các phản ánh, kiến nghị trong phạm vi thẩm quyền của pháp luật và tại Quy chế này do Văn phòng UBND tỉnh hoặc cơ quan có thẩm quyền chuyển đến.

5. Sau khi có kết quả chính thức theo thời gian quy định của việc xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, các sở, ban, ngành tỉnh phải có trách nhiệm gửi văn bản báo cáo UBND tỉnh thông qua Văn phòng UBND tỉnh về kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị; đồng thời gửi kết quả này cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị biết.

6. Xử lý nghiêm cán bộ, công chức có hành vi chậm trễ, gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm hoặc không thực hiện, tự ý đặt thêm giấy tờ ngoài quy định, thực hiện không đúng quy định hành chính.

7. Báo cáo tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính phải được thể hiện trong báo cáo định kỳ về công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị theo quy định.

8. Khi nhận được văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Văn phòng UBND tỉnh hoặc thông qua hệ thống thông tin nhưng thuộc thẩm quyền xử lý của UBND cấp xã, UBND cấp huyện có văn bản chỉ đạo UBND cấp xã xử lý theo thẩm quyền, đồng thời yêu cầu UBND cấp xã báo cáo kết quả xử lý cho UBND cấp huyện tổng hợp báo cáo UBND cấp tỉnh thông qua Văn phòng UBND tỉnh, cập nhật kết quả xử lý lên Hệ thống thông tin theo quy định.

Điều 8. Trách nhiệm của UBND cấp xã

1. Tổ chức phổ biến công khai Quy chế này đến đội ngũ cán bộ, công chức thuộc quyền quản lý, đồng thời phổ biến rộng rãi cho toàn thể Nhân dân trên địa bàn cấp xã.

2. Hướng dẫn và cung cấp các mẫu phiếu phản ánh, kiến nghị cho cá nhân, tổ chức thực hiện việc phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này.

3. Công khai địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính cho người dân tại địa bàn quản lý và niêm yết công khai tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của cơ quan, đơn vị mình kèm theo chỉ dẫn cụ thể để cá nhân, tổ chức biết, để thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

4. Báo cáo tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính phải được thể hiện trong báo cáo định kỳ về công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị theo quy định.

5. Báo cáo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính cho UBND cấp huyện theo văn bản chỉ đạo của UBND cấp huyện và cập nhật kết quả xử lý lên Hệ thống thông tin theo quy định.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Kinh phí thực hiện

Kinh phí phục vụ công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính 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 theo quy định của Luật ngân sách nhà nước.

Điều 10. Trách nhiệm thi hành

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn có trách nhiệm phổ biến đến cán bộ, công chức, viên chức thuộc cơ quan, đơn vị mình và cá nhân, tổ chức liên quan thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Văn phòng UBND tỉnh phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Tây Ninh thường xuyên thông tin, tuyên truyền nội dung, hình thức, kết quả thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh.

3. Văn phòng UBND tỉnh theo dõi, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình tổ chức thực hiện nếu có vấn đề phát sinh vướng mắc hoặc cần sửa đổi, bổ sung các sở, ban, ngành tỉnh, UBND các huyện, thành phố Tây Ninh phản ánh kịp thời về Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Phụ lục I

PHIẾU TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ QUA ĐIỆN THOẠI

(Kèm theo Quyết định số /2018/QĐ-UBND ngày tháng năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh)

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

Tên cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:.....

Email:.....

2. Nội dung phản ánh, kiến nghị:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Số điện thoại gọi đến:.....

Thời gian phản ánh, kiến nghị:.....giờ..... phút

Cán bộ tiếp nhận điện thoại

(Ký và ghi rõ họ tên)

Phụ lục II

PHIẾU PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ TRỰC TIẾP VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH

(Kèm theo Quyết định số /2018/QĐ-UBND ngày tháng năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Tây Ninh)

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

Tên cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:.....

Email:.....

2. Nội dung phản ánh, kiến nghị:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Đại diện tổ chức, hoặc cá nhân trực tiếp phản ánh, kiến nghị

(Ký và ghi rõ họ tên)