

UBND TỈNH ĐỒNG NAI  
**SỞ TƯ PHÁP**

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

Số: 2471 /STP-XDKTVB

Đồng Nai, ngày 14 tháng 12 năm 2017

V/v thẩm định dự thảo Quyết định ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và trả lời yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Tổng đài Dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Nai

Kính gửi: Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai

Sở Tư pháp nhận được Văn bản số 1637/VP-KSTT ngày 17/11/2017 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về việc đề nghị thẩm định dự thảo Quyết định ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và trả lời yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Tổng đài Dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Nai. Sau khi nghiên cứu nội dung dự thảo và các văn bản pháp luật có liên quan, Sở Tư pháp có ý kiến như sau:

**I. Hồ sơ thẩm định**

Hồ sơ dự thảo được cơ quan soạn thảo gửi đến gồm:

- Công văn đề nghị thẩm định.
- Dự thảo Quyết định, Quy chế, Tờ trình.
- Bản sao văn bản góp ý của các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện.
- Báo cáo giải trình, tiếp thu ý kiến đối với dự thảo.

**II. Về cơ sở pháp lý và sự cần thiết ban hành**

Ngày 25/4/2017, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 574/QĐ-TTg ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp trên Cổng Thông tin điện tử của Chính phủ, trong đó có nêu rõ, các bộ ngành, địa phương thực hiện tiếp nhận, phân loại phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp gửi đến hệ thống thông tin; cập nhật đầy đủ các phản ánh, kiến nghị được gửi bằng văn bản, điện thoại, fax, thư điện tử vào hệ thống thông tin để xử lý theo quy định của pháp luật.

Đồng thời tại khoản 2 Điều 1 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 trong đó có quy định việc thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai.

Thực hiện nội dung quy định tại khoản 3 mục II Đề án thành lập Tổng đài Dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Nai ban hành kèm theo Quyết định số 2361/QĐ-UBND ngày 05/7/2017 của Chủ tịch UBND tỉnh. Căn cứ khoản 3 Điều 28 Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015 xác định nhiệm vụ của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quyết định để quy định biện pháp thực hiện chức năng quản lý nhà nước ở địa phương, việc Văn phòng UBND tỉnh tham mưu UBND tỉnh ban hành Quy chế phối hợp tiếp

nhận, xử lý và trả lời yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Tổng đài Dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Nai là phù hợp về thẩm quyền theo quy định định pháp luật.

### **III. Thẩm định nội dung dự thảo văn bản**

#### **A. Đối với dự thảo Quyết định**

1. Về nội dung và hình thức trình bày: Sở Tư pháp thống nhất với dự thảo.
2. Về hiệu lực văn bản: đề nghị đơn vị soạn thảo lưu ý xác định cụ thể ngày có hiệu lực của văn bản nhưng đảm bảo không sớm hơn 10 ngày kể từ ngày ký ban hành theo quy định tại khoản 1 Điều 151 Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015.

#### **B. Đối với dự thảo Quy chế**

##### 1. Tại Điều 1

##### a) Điểm a khoản 1

Theo quy định tại khoản 2 thì đối tượng áp dụng bao gồm cả đơn vị sự nghiệp trực thuộc, do đó để đảm bảo đầy đủ đề nghị bổ sung “đơn vị sự nghiệp trực thuộc” ngay sau “UBND cấp xã”.

b) Khoản 2: nội dung quy định về đối tượng áp dụng nên đơn vị soạn thảo chỉ trình bày đối tượng không cần thiết liệt kê các nhiệm vụ mà đối tượng đó thực hiện, vì như vậy sẽ trùng lặp với nội dung tại khoản 1 – phạm vi điều chỉnh, cụ thể điều chỉnh như sau các điểm sau:

“a) Các cơ quan hành chính nhà nước:....có liên quan đến nội dung tiếp nhận, xử lý, trả lời các phản ánh, kiến nghị.

c) Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ công ích, bao gồm: điện, nước...và các dịch vụ khác theo quy định pháp luật.

d) Người dân, doanh nghiệp có phản ánh, kiến nghị”.

##### 2. Tại Điều 2

Đề nghị đơn vị soạn thảo cân nhắc không trình bày khoản 4 tại điều này vì không mang tính chất giải thích từ ngữ, theo đó về cách thức mà người dân, doanh nghiệp thực hiện phản ánh, kiến nghị của mình trên Cổng thông tin điện tử của Chính phủ tại Chương II dự thảo vẫn đảm bảo tính phù hợp.

3. Tại Điều 4: theo như phạm vi tên Điều 4 xác định bao gồm quy định về nội dung yêu cầu, thắc mắc hoặc phản ánh, kiến nghị nhưng nội dung chi tiết quy định về kiến nghị vẫn chưa thể hiện được tại Điều 4, đề nghị đơn vị soạn thảo bổ sung.

Tại khoản 4 dự thảo quy định “Các phản ánh về vấn đề kinh tế, xã hội, đời sống”. Nội dung này đề nghị đơn vị soạn thảo nghiên cứu làm rõ thêm vì quy định khá chung chung, nên xác định những vấn đề trọng tâm gây bức xúc cho người dân, doanh nghiệp.

Riêng với nội dung tại khoản 6, để phù hợp hơn đơn vị soạn thảo nên bố cục sang nội dung quy định về trách nhiệm của cơ quan, đơn vị, địa phương xử lý phản ánh, kiến nghị hướng dẫn người dân, doanh nghiệp đăng ký sử dụng dịch vụ.

4. Tại Điều 7: đề nghị đơn vị soạn thảo tham chiếu quy định Điều 7 Quyết định số 574/QĐ-TTg ngày 25/4/2017 của Chính phủ để điều chỉnh cho phù hợp.

5. Tại Điều 8: đề nghị không trình bày in đậm các Điều 4, Điều 6 và Điều 9.

6. Tại Điều 9

Về kỹ thuật trình bày đối với 02 nội dung tại 02 gạch đầu dòng tại điểm b khoản 1, điểm b khoản 2: đề nghị thay dấu chấm phẩy (;) bằng dấu hai chấm (:) ngay sau các đoạn “Trường hợp các đơn vị không tiếp nhận điện thoại” và “Trường hợp cán bộ đầu mối...cho người dân, doanh nghiệp”.

Khoản 3: thay dấu & bằng từ “và”; hạn chế dùng “v.v...”.

7. Tại khoản 3 Điều 10 đoạn “quy trình trả lời phải được thực hiện và quản lý theo chế độ mật” đề nghị chỉnh sửa như sau “quy trình trả lời phải được thực hiện và quản lý theo quy định pháp luật về bảo vệ bí mật Nhà nước”.

8. Tại khoản 2 Điều 11 đề nghị thay cụm từ “điều chỉnh” bằng cụm từ “chỉ đạo, xử lý”.

### **C. Đối với Tờ trình**

Đơn vị soạn thảo đảm bảo thực hiện theo mẫu số 03 phụ lục V kèm theo Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14/5/2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật.

### **IV. Kết luận thẩm định**

Sở Tư pháp nhất trí với dự thảo Quyết định ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và trả lời yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Tổng đài Dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Nai. Tuy nhiên, đề nghị Văn phòng UBND tỉnh nghiên cứu và thực hiện theo ý kiến thẩm định của Sở Tư pháp để hoàn thiện nội dung dự thảo trước khi trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành.

Trên đây là ý kiến của Sở Tư pháp về dự thảo Quyết định ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và trả lời yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Tổng đài Dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Nai, đề nghị Văn phòng UBND tỉnh nghiên cứu, thực hiện./.

#### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- Giám đốc Sở, các PGĐ Sở;
- TTTĐT Sở;
- Lưu: VT, XDKTVB.  
(Anh Đào-TĐ2017)



**Võ Thị Xuân Đào**

