

UBND TỈNH ĐỒNG NAI  
**SỞ TƯ PHÁP**

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

Số: ~~1441~~ /STP-KSTT

Đồng Nai, ngày 29 tháng 10 năm 2013

V/v đề nghị góp ý Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính.

Kính gửi: Sở Nội vụ, Công an tỉnh, Cục Hải quan, Cục thuế, Bảo hiểm xã hội tỉnh, Ngân hàng Nhà nước, Kho bạc Nhà nước, Cục Thi hành án tỉnh Đồng Nai.

Triển khai Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định có liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; 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; Kế hoạch số 5957/KH-UBND ngày 26/7/2013 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc triển khai Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ.

Sở Tư pháp xây dựng Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Đồng Nai (*bản dự thảo Quy chế được đăng tải trên Trang thông tin điện tử Sở Tư pháp, địa chỉ: <http://stp.dongnai.gov.vn>*); để có cơ sở tổng hợp trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành thực hiện; kính đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương truy cập và nghiên cứu, đóng góp ý kiến đối với bản dự thảo Quy chế.

Kết quả góp ý của các đơn vị xin gửi về Sở Tư pháp trước ngày 15/11/2013.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Giám đốc, các Phó Giám đốc Sở;
- Trang thông tin điện tử STP;
- Lưu VT, KSTTHC.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Phan Văn Châu**

**QUY CHẾ**

**Phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức  
về các quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Đồng Nai**

*(Ban hành theo Quyết định số /2013/QĐ-UBND, ngày tháng 11 năm 2013  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai)*

**Chương I  
QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Quy chế này quy định trách nhiệm phối hợp giữa Sở Tư pháp, Sở Nội vụ với các sở, ban, ngành của tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã Long Khánh, thành phố Biên Hòa (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp huyện), Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã), các cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về hành vi hành chính, quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Quy chế này không quy định về khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Các cơ quan hành chính nhà nước, bao gồm: Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã, cán bộ, công chức, viên chức có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý các phản ánh kiến nghị về hành vi hành chính, quy định hành chính.

2. Các cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh: Công an, Thuế, Hải quan, Bảo hiểm xã hội, Kho bạc Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước.

3. Các cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính của cán bộ, công chức, viên chức hoặc quy định hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống nhân dân trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

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

1. Sở Tư pháp là cơ quan đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về hành vi hành chính, quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh;

2. Sở Nội vụ căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn phối hợp với Sở Tư pháp tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về hành vi hành chính;

3. Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh, có thẩm quyền và trách nhiệm tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về hành vi hành chính,

quy định hành chính hoặc văn bản chuyển phản ánh kiến nghị của Sở Tư pháp, Sở Nội vụ chuyển đến.

#### **Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Tuân thủ pháp luật và đảm bảo quyền được phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính, quy định hành chính của cá nhân, tổ chức.

2. Công khai, minh bạch về thẩm quyền, trách nhiệm tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

3. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng thẩm quyền quy định.

4. Chỉ tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị đáp ứng đúng yêu cầu quy định tại Điều 7 của Quy chế này.

5. Thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện, dễ thực hiện.

6. Quy trình tiếp nhận, xử lý phải được phân công, phân cấp rõ ràng, hợp lý, bảo đảm tính liên thông, kịp thời, chính xác và thống nhất trong phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước.

## **Chương II NỘI DUNG, HÌNH THỨC VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

#### **Điều 5. Nội dung phản ánh, kiến nghị**

1. Phản ánh về hành vi hành chính: Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định, thủ tục hành chính do hành vi chậm trễ, sách nhiễu, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan nhà nước, của cán bộ, công chức, viên chức.

2. Phản ánh về quy định hành chính: 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 và những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

3. Kiến nghị các phương án xử lý đối với phản ánh nêu trên; đề xuất sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống nhân dân.

#### **Điều 6. Hình thức phản ánh, kiến nghị**

Các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về hành vi hành chính, quy định hành chính được thực hiện thông qua một trong các hình thức sau:

1. Văn bản.

2. Điện thoại.

3. Thư điện tử.

4. Phản ánh trực tiếp.

5. Phiếu lấy ý kiến.

6. Báo, Đài Phát thanh Truyền hình.

### **Điều 7. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị**

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

2. Thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị về hành vi hành chính hoặc quy định hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống nhân dân.

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.

4. Phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại (chỉ thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai).

5. Phản ánh, kiến nghị bằng Phiếu lấy ý kiến (chỉ áp dụng khi các cơ quan hành chính nhà nước muốn lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính).

## **Chương III TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

### **Điều 8. Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Sở Tư pháp, Sở Nội vụ là cơ quan giúp Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về hành vi hành chính và quy định hành chính.

2. Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

a) Trụ sở: Số 02 đường Nguyễn Văn Trị, phường Thanh Bình, thành phố Biên Hòa, tỉnh Đồng Nai.

b) Số điện thoại chuyên dùng: 0613.842244; 0613.941833

c) Địa chỉ Email: ks.tthc@dongnai.gov.vn ; cchc@dongnai.gov.vn

### **Điều 9. Quyền và trách nhiệm của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị**

1. Có quyền phản ánh, kiến nghị với cơ quan hành chính nhà nước về việc triển khai quy định hành chính; nội dung phản ánh, kiến nghị phải có căn cứ, rõ ràng, trung thực và đúng hình thức, yêu cầu theo quy định tại Điều 6 và Điều 7 của Quy chế này.

2. Có quyền yêu cầu cơ quan hành chính nhà nước thông báo về kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

3. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về thông tin phản ánh, kiến nghị không đúng sự thật, thiếu khách quan, vì mục đích vụ lợi, gây ảnh hưởng xấu đến hoạt động công vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

### **Điều 10. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên địa bàn tỉnh**

1. Bố trí cán bộ, công chức có đủ 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 theo chế độ kiêm nhiệm.

2. Niêm yết, công khai địa chỉ, số điện thoại đường dây nóng, hộp thư điện tử của Sở Tư pháp, Sở Nội vụ và của đơn vị mình tại trụ sở cơ quan và các đơn vị trực thuộc để tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

3. Tổ chức tiếp nhận, xử lý và quản lý, lưu giữ thông tin về các phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình, quy định tại Điều 12 của Quy chế này.

4. Thực hiện nghiêm việc công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo đúng quy định tại Điều 12 của Quy chế này và báo cáo định kỳ hàng quý về Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

### **Điều 11. Trách nhiệm của cán bộ, công chức thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Hướng dẫn cho cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo đúng trình tự quy định.

2. Thực hiện quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 12 của Quy chế này.

3. Không được chậm trễ hoặc gây khó khăn, những nhiều khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức; tham mưu Lãnh đạo có văn bản trả lời cụ thể trong trường hợp từ chối thực hiện; đảm bảo giữ vững phương châm “nhanh, chính xác, đúng pháp luật”.

### **Điều 12. Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước**

1. Đối với phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định, thủ tục hành chính do hành vi chậm trễ, sách nhiễu, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan nhà nước, của cán bộ, công chức, viên chức; việc tiếp nhận và xử lý theo trình tự sau:

a) Trong thời gian không quá 03 (ba) ngày làm việc, cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm nghiên cứu xử lý hoặc chuyển cho cơ quan chức năng giải quyết, cụ thể như sau:

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, thì tiến hành xử lý và thông báo kết quả xử lý cho cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị theo quy định.

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; thì có văn bản (kèm nội dung phản ánh, kiến nghị) gửi cho cơ quan chức năng để xử lý theo quy định.

b) Trong thời gian không quá 07 (bảy) ngày làm việc (trường hợp phức tạp, liên quan đến nhiều ngành thì thời gian giải quyết không quá 15 (mười lăm) ngày làm việc); cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm:

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

- Tổ chức họp Hội đồng kỷ luật và quyết định xử lý, kỷ luật phù hợp với tính chất, mức độ vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức; trường hợp không thống nhất phương án xử lý về hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức thì báo cáo, trình Thủ trưởng đơn vị, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp xem xét quyết định. Trong trường hợp vượt quá thẩm quyền xử lý thì báo cáo, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

- Công khai kết quả xử lý hành vi của cán bộ, công chức, viên chức thông qua các hình thức: Đăng tải trên Cổng thông tin điện tử, Trang thông tin điện tử của đơn vị; thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng; gửi công văn thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị; các hình thức khác.

- Báo cáo kết quả xử lý cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Tư pháp) và tổ chức lưu trữ hồ sơ xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính; việc tiếp nhận và xử lý theo trình tự sau:

a) Trong thời gian không quá 05 (năm) ngày làm việc, Sở Tư pháp có trách nhiệm:

- Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện đúng nội dung, hình thức, yêu cầu về phản ánh, kiến nghị được quy định tại Điều 5, Điều 6 và Điều 7 của Quy chế này; tiếp nhận và vào sổ theo dõi.

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp thì tổ chức nghiên cứu, đánh giá, cập nhật, bổ sung và lưu trữ hồ sơ.

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tư pháp thì chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị tới cơ quan chức năng để phối hợp cập nhật, bổ sung theo quy định.

b) Trong thời gian không quá 10 (mười) ngày làm việc; cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm:

- Làm việc trực tiếp với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị để làm rõ các nội dung có liên quan (nếu xét thấy cần thiết).

- Nghiên cứu, đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị:

+ Trường hợp phản ánh, kiến nghị chưa đủ cơ sở xem xét xử lý, cần tiếp tục tập hợp để nghiên cứu;

+ Trường hợp phản ánh, kiến nghị có đủ cơ sở để xem xét xử lý, thì phải tiến hành đánh giá, xem xét quy định hành chính được phản ánh, kiến nghị theo các tiêu chí: Sự cần thiết; tính hợp lý, tính hợp pháp, tính hiệu quả và 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.

- Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức cập nhật, chỉnh sửa, bổ sung hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền chỉnh sửa, bổ sung theo quy định.

- Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị thông qua các hình thức: Đăng tải trên Cổng thông tin điện tử, Trang thông tin điện tử của đơn vị; niêm yết công khai, minh bạch tại trụ sở làm việc; các hình thức khác.

- Lưu trữ hồ sơ về xử lý phản ánh, kiến nghị đã được xử lý theo quy định của pháp luật về văn thư, lưu trữ.

3. Đối với phản ánh, kiến nghị thực hiện thông qua phiếu lấy ý kiến thì cơ quan hành chính nhà nước phải tuân thủ theo quy trình sau:

a) Xác định nội dung, đối tượng cần lấy ý kiến về quy định hành chính.

b) Lập phiếu lấy ý kiến.

c) Gửi phiếu lấy ý kiến đến tổ chức, cá nhân (trực tiếp hoặc bằng đường bưu điện).

d) Tập hợp, nghiên cứu, đánh giá và phân loại các ý kiến.

đ) Quyết định xử lý phản ánh, kiến nghị theo thẩm quyền hoặc báo cáo nội dung phản ánh, kiến nghị đến cấp có thẩm quyền xử lý.

e) Lưu giữ hồ sơ theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ.

## **Chương IV** **CÁC ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM**

### **Điều 13. Kinh phí thực hiện**

1. Kinh phí phục vụ công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị 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 này theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

2. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan hành chính thuộc phạm vi quản lý, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt kinh phí thực hiện công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan này.

### **Điều 14. Chế độ thông tin, báo cáo**

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương định kỳ hàng quý báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình tiếp nhận và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trước ngày 10 của tháng thứ ba của mỗi quý hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Sở Tư pháp chịu trách nhiệm hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương báo cáo tình hình kết quả thực hiện việc tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của Ủy ban nhân dân tỉnh, tổng hợp tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Thủ tướng Chính phủ, Bộ Tư pháp theo định kỳ 6 tháng một lần hoặc theo yêu cầu đột xuất.

### **Điều 15. 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,<sup>6</sup>

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

Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm đề xuất hình thức khen thưởng cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

2. Cán bộ, công chức, viên 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 chế này thì được xem xét, khen thưởng theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 16. Xử lý vi phạm**

Cơ quan, đơn vị, địa phương, cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan, đơn vị nếu vi phạm hoặc không thực hiện đầy đủ trách nhiệm trong công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo quy định của pháp luật và theo Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật.

### **Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 17. Trách nhiệm thực hiện**

1. Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân 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 chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ và các sở, ban, ngành của tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã để triển khai thực hiện Quy chế này.

3. Báo Đồng Nai, Báo Lao động Đồng Nai, Đài Phát thanh Truyền hình tỉnh dành thời lượng phù hợp để thông tin, tuyên truyền về nội dung, tình hình thực hiện và kết quả thực hiện Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ và Quy chế này.

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 ý kiến của các cơ quan, đơn vị và đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét quyết định./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Trần Văn Vĩnh**