

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH QUẢNG TRỊ**

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

Số: 14/2014/QĐ-UBND

*Quảng Trị, ngày 24 tháng 3 năm 2014*

### **QUYẾT ĐỊNH**

**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 Quảng Trị**

### **ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG TRỊ**

Căn cứ Luật Tổ chức HĐND và UBND ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của HĐND, UBND ngày 03 tháng 12 năm 2004;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về việc 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 tháng 6 năm 2010 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, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2013.

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Tư pháp tại Tờ trình số 62/TTr-STP ngày 12 tháng 3 năm 2014,

### **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 Quảng Trị.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 29/2011/QĐ-UBND ngày 21 tháng 9 năm 2011 của UBND tỉnh Quảng Trị 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 Quảng Trị.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Đức Cường**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH QUẢNG TRỊ**

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

## **QUY CHẾ**

**Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức  
về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Trị**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 14/2014/QĐ-UBND  
ngày 24 tháng 3 năm 2014 của UBND tỉnh Quảng Trị)*

### **Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về nội dung quy định hành chính và hành vi hành chính (sau đây gọi tắt là các quy định hành chính) liên quan đến hoạt động kinh doanh và đời sống của nhân dân, do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền ban hành theo quy định của pháp luật thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND 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**

Quy chế này được áp dụng đối với các đối tượng sau:

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

2. Cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.

#### **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

Trong Quy chế này các từ ngữ sau đây được hiểu như sau:

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. Hành vi hành chính trong thực hiện quy định hành chính là những hành vi gây chậm trễ, 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.

3. Cá nhân là công dân Việt Nam, người Việt Nam định cư ở nước ngoài, người nước ngoài có phản ánh, kiến nghị.

4. Tổ chức là doanh nghiệp, hội, hiệp hội doanh nghiệp, cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp và các tổ chức khác được thành lập hợp pháp theo quy định của pháp luật có phản ánh, kiến nghị.

5. 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.

6. Kiến nghị là việc cá nhân, tổ chức có phản ánh với cơ quan hành chính nhà nước theo quy định tại Khoản 5 Điều này 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.

#### **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 quy định hành chính của cá nhân, tổ chức.

2. Công khai, minh bạch về thẩm quyền, trách nhiệm tiếp nhận, xử lý và kết quả 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. Thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.

5. Quy trình tiếp nhận, xử lý cụ thể, rõ ràng, thống nhất.

6. Đảm bảo sự phối hợp trong tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị giữa các cơ quan hành chính nhà nước với nhau và giữa cơ quan hành chính nhà nước với cá nhân, tổ chức.

### **Chương II**

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

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

Nội dung phản ánh, kiến nghị thuộc một trong những nội dung sau:

1. 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 hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức.

2. Sự không phù hợp của quy định hành chính với thực tế.

3. Sự không đồng bộ, không thống nhất của các quy định hành chính.

4. Quy định hành chính không hợp pháp.

5. Quy định hành chính trái với các Điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

6. Những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

7. Đề xuất phương án xử lý những phản ánh quy định tại các Khoản 1, 2, 3, 4, 5 và 6 của Điều này.

8. Đề xuất, sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của nhân dân.

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

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

1. Văn bản.
2. Phản ánh trực tiếp.
3. Phiếu lấy ý kiến.
4. Điện thoại.
5. Gửi mail qua hộp thư điện tử.

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

1. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng văn bản

a) Cá nhân, tổ chức chuyển văn bản đến cơ quan tiếp nhận thông qua một trong những cách thức sau:

- Trực tiếp chuyển đến cơ quan tiếp nhận;
- Thông qua dịch vụ bưu chính;
- Gửi thông điệp qua mạng máy tính điện tử (thư điện tử, trang tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử).

b) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

c) Thể hiện rõ nội dung cần phản ánh, kiến nghị.

d) Ghi 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.

2. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại hoặc trực tiếp

a) Chỉ thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại chuyên dùng của cơ quan tiếp nhận đã công bố công khai hoặc phản ánh, kiến nghị trực tiếp với cơ quan tiếp nhận.

b) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

c) Thông báo 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.

d) Trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

đ) Cán bộ, công chức tiếp nhận phải thể hiện (ghi chép, in ấn...) trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị bằng văn bản.

3. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng phiếu lấy ý kiến.

a) Chỉ áp dụng đối với cơ quan hành chính nhà nước muốn lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính cụ thể.

b) Việc gửi phiếu lấy ý kiến đến cá nhân, tổ chức thực hiện thông qua một trong những hình thức sau:

- Gửi công văn lấy ý kiến;

- Lấy ý kiến thông qua phương tiện thông tin đại chúng;
- Gửi thông điệp qua mạng máy tính điện tử (thư điện tử, trang tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử).

c) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

d) Nội dung phiếu lấy ý kiến phải thể hiện rõ nội dung cần lấy ý kiến.

### **Chương III**

## **TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

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

1. Sở Tư pháp giúp UBND, 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, Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Đối với hình thức phản ánh, kiến nghị thông qua phiếu lấy ý kiến, cơ quan hành chính nhà nước nào gửi phiếu lấy ý kiến thì cơ quan đó tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị.

### **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 quy định hành chính.

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

3. Trình bày nội dung phản ánh, kiến nghị với cơ quan hành chính nhà nước một cách rõ ràng, trung thực và có căn cứ.

4. Phản ánh, kiến nghị theo đúng hình thức, yêu cầu quy định tại Điều 5 và Điều 6 của Quy chế này.

5. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về thông tin phản ánh, kiến nghị nếu 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 Giám đốc Sở Tư pháp**

1. Bố trí cán bộ, công chức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này.

2. Công khai số điện thoại, kết nối mạng máy tính điện tử hoặc thiết lập website, địa chỉ email dành cho việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

3. 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.

4. 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.

5. Thực hiện việc công khai kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

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

1. Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định.
2. Thực hiện Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 13 của Quy chế này.
3. Không chậm trễ hoặc gây khó khăn, những nhiều khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

**Điều 12. Công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

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 chính, điện thoại, email đến các địa chỉ tiếp nhận sau:

- Sở Tư pháp tỉnh Quảng Trị - Số 87, đường Trần Hưng Đạo, thành phố Đông Hà, tỉnh Quảng Trị;
- Số điện thoại: 053 3555928;
- Hộp thư điện tử: phongkstthc@quangtri.gov.vn;
- Chuyên mục: “Hệ thống thông tin thủ tục hành chính tỉnh Quảng Trị” trên Trang Thông tin điện tử tỉnh Quảng Trị (www.quangtri.gov.vn).

Các địa chỉ trên được niêm yết công khai tại trụ sở các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Trị.

**Điều 13. 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 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, cơ quan hành chính có thẩm quyền tiếp nhận và xử lý theo trình tự sau:

Các bước	Đơn vị thực hiện	Nội dung công việc
Bước 1	Cơ quan, đơn vị tiếp nhận phản ánh, kiến nghị (Sở Tư pháp)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sở Tư pháp tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức; vào sổ tiếp nhận, tiến hành nghiên cứu, phân loại các phản ánh kiến nghị;</li> <li>+ Phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền xử lý của Sở Tư pháp thì tiến hành xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Bước 2;</li> <li>+ Phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý của Sở Tư pháp thì ký văn bản chuyển cho cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định và báo cáo cho UBND tỉnh biết.</li> <li>- Lưu hồ sơ về các phản ánh, kiến nghị theo quy định pháp luật về văn thư, lưu trữ.</li> </ul>
Bước 2	Cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị từ Sở Tư pháp;</li> <li>- Xem xét tính chất và mức độ về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức;</li> <li>- Căn cứ vào các quy định của pháp luật về cán bộ, công chức, viên</li> </ul>

	<p>chức, các quy định về trách nhiệm của người đứng đầu để áp dụng các hình thức xử lý phù hợp với tính chất, mức độ của các hành vi này;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hợp Hội đồng kỷ luật và quyết định phương án xử lý hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức;</li> <li>- Trong trường hợp nếu không thống nhất phương án xử lý về hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức thì báo cáo, trình Chủ tịch UBND tỉnh hoặc cơ quan có thẩm quyền cao hơn để xử lý;</li> <li>- Công bố, công khai, thông báo kết quả xử lý hành vi của cán bộ, công chức đến cá nhân, tổ chức và cơ quan có thẩm quyền theo một (hoặc nhiều) hình thức sau:             <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng;</li> <li>+ Gửi công văn thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị</li> <li>+ Gửi công văn báo cáo kết quả cho UBND tỉnh, Sở Tư pháp;</li> <li>+ Đăng tải trên Trang Thông tin điện tử (website) của cơ quan, đơn vị;</li> <li>+ Các hình thức khác.</li> </ul> </li> <li>- Thực hiện lưu trữ hồ sơ về xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật về văn thư, lưu trữ.</li> </ul>
--	--

2. Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung các quy định hành chính, cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền tiếp nhận và xử lý phải tuân thủ quy trình sau:

Các bước	Đơn vị thực hiện	Nội dung công việc
Bước 1	Cơ quan, đơn vị tiếp nhận phản ánh, kiến nghị (Sở Tư pháp)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo nội dung, hình thức và yêu cầu về phản ánh, kiến nghị được quy định tại Điều 5, Điều 6 và Điều 7 của Quy chế này;</li> <li>- Tiếp nhận, vào Sổ tiếp nhận, nghiên cứu, đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị theo các tiêu chí sau:             <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Phản ánh, kiến nghị không đáp ứng các yêu cầu quy định tại Điều 7 của Quy chế này;</li> <li>+ Phản ánh, kiến nghị quy định tại Điều 5 của Quy chế này thuộc thẩm quyền xử lý của Sở Tư pháp thì đề ra phương án xử lý và trả lời các phản ánh, kiến nghị theo thời gian quy định;</li> <li>+ Phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý của Sở Tư pháp thì chuyển phản ánh, kiến nghị tới cơ quan có thẩm quyền xử lý trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận và báo cáo cho UBND tỉnh biết.</li> </ul> </li> <li>- Lưu giữ hồ sơ phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận theo quy định của pháp luật về văn thư, lưu trữ.</li> </ul>
Bước 2	Cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị từ Sở Tư pháp;</li> <li>- Chuyển phản ánh, kiến nghị đến Thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Làm việc trực tiếp với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị (nếu xét thấy cần thiết) để làm rõ các nội dung phản ánh, kiến nghị;</li> <li>- Phân loại phản ánh, kiến nghị thành các loại như sau: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Phản ánh kiến nghị không đủ cơ sở xem xét, xử lý</li> <li>+ Phản ánh, kiến nghị chưa đủ cơ sở để xem xét, xử lý và cần tiếp tục nghiên cứu</li> <li>+ Phản ánh, kiến nghị đủ cơ sở để xem xét thì tiến hành nghiên cứu, đề xuất hình thức xử lý các phản ánh, kiến nghị</li> </ul> </li> <li>- Nghiên cứu, xem xét quy định hành chính được phản ánh, kiến nghị theo các tiêu chí sau: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Sự cần thiết</li> <li>+ Tính hợp lý, hợp pháp</li> <li>+ Tính đơn giản, dễ hiểu</li> <li>+ Tính khả thi</li> <li>+ Sự thống nhất, đồng bộ với các quy định hành chính khác</li> <li>+ Sự phù hợp với các Điều ước quốc tế khác mà Việt Nam ký kết hoặc gia nhập</li> </ul> </li> <li>- Tham mưu các phương án xử lý phản ánh, kiến nghị có đủ cơ sở;</li> <li>- Dự thảo văn bản chuyên/thông báo/quyết định xử lý phản ánh, kiến nghị gửi đến Sở Tư pháp.</li> </ul>
Bước 3	Cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sở Tư pháp thẩm định nội dung các văn bản dự thảo, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh quyết định xử lý các phản ánh, kiến nghị theo các hình thức sau: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, hủy bỏ quy định hành chính theo thẩm quyền;</li> <li>- Kiến nghị tới cơ quan, người có thẩm quyền xem xét, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, hủy bỏ quy định hành chính không phù hợp;</li> <li>- Ban hành theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền ban hành quy định hành chính mới phù hợp với yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội và yêu cầu quản lý nhà nước tại địa phương.</li> </ul> </li> </ul>
Bước 4	Cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị	<p>Công khai kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị theo một (hoặc nhiều) hình thức sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng;</li> <li>- Gửi công văn thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị;</li> <li>- Đăng tải trên Trang Thông tin điện tử của tỉnh;</li> <li>- Các hình thức khác.</li> </ul>
Bước 5	Cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị	Thực hiện 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 các 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) 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 cụ thể.
- b) Xác định nội dung và đối tượng cần lấy ý kiến.
- c) Lập phiếu lấy ý kiến.
- d) Xác định cách thức gửi Phiếu lấy ý kiến và nhận ý kiến trả lời.
- đ) Gửi đến tổ chức, cá nhân cần lấy ý kiến.
- e) Theo dõi và đôn đốc các tổ chức, cá nhân trả lời theo hạn định.
- g) Vào sổ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị khi nhận được các ý kiến trả lời.
- h) Tổng hợp, nghiên cứu, đánh giá và phân loại các ý kiến.
- i) Quyết định xử lý phản ánh, kiến nghị theo thẩm quyền hoặc chuyển phản ánh, kiến nghị đến cấp có thẩm quyền xử lý.
- k) Lưu giữ hồ sơ về phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận theo quy định của pháp luật về văn thư, lưu trữ.

#### **Điều 14. Trách nhiệm của Chủ tịch UBND tỉnh trong xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Đối với các vướng mắc cụ thể do thực hiện các quy định hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức, tiến hành xử lý theo thẩm quyền, đề xuất cấp trên xử lý hoặc chỉ đạo các cơ quan hành chính thuộc quyền quản lý, xem xét, xử lý theo Khoản 1, Điều 13 của Quy chế này.

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính

a) Chỉ đạo việc xem xét, nghiên cứu, đánh giá phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Khoản 2, Điều 13 của Quy chế này.

b) Quyết định theo thẩm quyền hoặc đề nghị HĐND, UBND tỉnh sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ quy định hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của cơ quan này.

c) Kiến nghị Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ các quy định hành chính thuộc thẩm quyền.

d) Đề nghị Thủ tướng Chính phủ:

- Bãi bỏ hoặc đình chỉ thực hiện những quy định hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của Bộ, cơ quan ngang Bộ, HĐND cùng cấp;

- Sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ quy định hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của Thủ tướng Chính phủ;

- Xem xét, đề nghị Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Chính phủ sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ những quy định hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của các cơ quan này.

3. Tổ chức lưu trữ hồ sơ, tài liệu và xây dựng dữ liệu điện tử về phản ánh kiến nghị và kết quả xử lý.

4. Công khai kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

5. Đôn đốc, kiểm tra và kịp thời có biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị.

**Điều 15. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố và Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức trên địa bàn tỉnh Quảng Trị**

1. Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định của Quy chế này.

2. Công khai địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của UBND tỉnh tại cơ quan, đơn vị mình và tại các đơn vị trực thuộc có giải quyết thủ tục hành chính.

3. Tiến hành xử lý phản ánh, kiến nghị trong phạm vi thẩm quyền do cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cấp mình và cấp có thẩm quyền chuyên đến.

4. Báo cáo tình hình và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính cho UBND tỉnh thông qua Sở Tư pháp.

**Chương IV  
CÁC ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM**

**Điều 16. 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 hàng năm của các cơ quan theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

2. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ của mình, hàng năm các cơ quan hành chính dự trù kinh phí gửi Sở Tài chính tổng hợp trình UBND tỉnh bố trí kinh phí thực hiện công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

**Điều 17. Chế độ thông tin, báo cáo**

1. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố báo cáo theo định kỳ 6 tháng và một năm cho Chủ tịch UBND tỉnh (thông qua Sở Tư pháp) về tình hình và kết quả thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức thuộc phạm vi quản lý của mình hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Chủ tịch UBND tỉnh; công khai thông tin trên các phương tiện thông tin đại chúng về kết quả tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi quản lý của mình.

2. Sở Tư pháp định kỳ 06 tháng và một năm tổng hợp, trình Chủ tịch UBND tỉnh báo cáo Thủ tướng Chính phủ, Bộ Tư pháp (qua Cục Kiểm soát TTHC) về tình hình và kết quả tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Thủ tướng Chính phủ.

## **Chương V**

### **KHEN THƯỞNG VÀ XỬ LÝ KỶ LUẬT**

#### **Điều 18. Khen thưởng**

1. Cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đem lại hiệu quả thiết thực, giúp UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, đình chỉ những quy định hành chính không phù hợp thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm tổng hợp và đề xuất hình thức khen thưởng cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

2. Cán bộ, công chức, người đứng đầu cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc UBND tỉnh, các cơ quan tổ chức theo ngành đóng trên địa bàn tỉnh được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này hoàn thành tốt nhiệm vụ được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

#### **Điều 19. Xử lý, kỷ luật**

Cán bộ, công chức, người đứng đầu cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc UBND tỉnh, các cơ quan tổ chức theo ngành đóng trên địa bàn tỉnh được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý các 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 phải chịu trách nhiệm và chịu các hình thức kỷ luật theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức.

## **Chương VI**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 20. Tổ chức thực hiện**

1. Sở Tư pháp có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra và báo cáo tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy định tại Quy chế này.

2. Báo Quảng Trị, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh có trách nhiệm thường xuyên thông tin, tuyên truyền về các hoạt động tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo Quy chế này.

3. Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh và Trung tâm Tin học tỉnh có trách nhiệm xây dựng hộp thư góp ý về hoạt động tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên Trang Thông tin điện tử tỉnh và Đài phát thanh - Truyền hình tỉnh.

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

**Nguyễn Đức Cường**