

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH PHÚ YÊN**

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

Số: 60/2018/QĐ-UBND

Phú Yên, ngày 14 tháng 12 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 Phú Yên**

### **ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH PHÚ YÊN**

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

*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 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 Bộ trưởng, Chủ nhiệm 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 tại Tờ trình số 884/TTr-VPUBND ngày 06 tháng 12 năm 2018.*

### **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 Phú Yên.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực từ ngày 24 tháng 12 năm 2018 và thay thế Quyết định số 26/2013/QĐ-UBND ngày 16 tháng 9 năm 2013 của Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Yên 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 Phú Yên.

**Điều 3.** Giao Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, hướng dẫn các sở, ban, ngành tỉnh và UBND các huyện, thị xã, 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, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị

trần và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Đại Dương**

## 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 Phú Yên**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 60/2018/QĐ-UBND ngày 14 tháng 12 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Yên)*

---

## 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 việc phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Phú Yên.

b) Quy chế này không điều chỉnh đối với việc tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn, giải đáp pháp luật.

#### 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng cho các đối tượng sau:

a) Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND các huyện, thị xã, 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 về quy định hành chính.

### **Điều 2. Giải thích từ ngữ**

1. 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>.

2. Tài khoản là một chuỗi ký tự do UBND tỉnh cung cấp cho cán bộ đầu mối tiếp nhận, bàn giao tài khoản của các cơ quan, đơn vị theo danh sách được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt dùng để đăng nhập vào Hệ thống thông tin trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ tại địa chỉ <http://nguoidan.chinhphu.vn> và <http://doanhnghiep.chinhphu.vn> để thực hiện việc tiếp nhận, trả lời phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo thẩm quyền.

### **Điều 3. Nguyên tắc phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Tuân thủ quy định của pháp luật về tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và bảo đảm quyền được phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

2. Bảo đảm công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.

3. 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, chính xác, kịp thời, theo đúng quy định pháp luật.

4. Bảo đảm an toàn thông tin trong việc gửi, chuyển, lưu trữ dữ liệu về phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

#### **Điều 4. Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Văn phòng UBND tỉnh là cơ quan đầu mối tiếp nhận toàn bộ các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; có trách nhiệm nghiên cứu, đánh giá, phân loại các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính để giao cho các sở, ban, ngành của tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã và các tổ chức khác có liên quan xử lý.

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

a) Gửi văn bản trực tiếp hoặc thông qua dịch vụ bưu chính đến địa chỉ: Văn phòng UBND tỉnh Phú Yên, số 07 Độc Lập, phường 6, thành phố Tuy Hoà, tỉnh Phú Yên;

b) Phản ánh, kiến nghị qua điện thoại số 0257.3843779 (Văn phòng UBND tỉnh Phú Yên);

c) Gửi phản ánh, kiến nghị qua Cổng thông tin điện tử tỉnh: <http://phuyen.gov.vn>;

d) Gửi phản ánh, kiến nghị thông qua hộp thư: [thutuchanhchinh@phuyen.gov.vn](mailto:thutuchanhchinh@phuyen.gov.vn);

đ) Gửi qua hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân tại địa chỉ <http://nguoidan.chinhphu.vn> hoặc qua hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của doanh nghiệp tại địa chỉ <http://doanhnghiep.chinhphu.vn>.

#### **Điều 5. Giá trị phản ánh, kiến nghị được gửi trên Hệ thống thông tin**

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trên Hệ thống thông tin có giá trị như văn bản giấy.

2. Các hoạt động, nội dung thực hiện tiếp nhận, phối hợp và xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan tiếp nhận và cơ quan xử lý trên Hệ thống thông tin có giá trị như văn bản giấy.

## **Chương II** **PHỐI HỢP TRONG VIỆC TIẾP NHẬN,** **XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

**Điều 6. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị gửi đến Văn phòng UBND tỉnh:

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 Cổng thông tin điện tử của UBND tỉnh; Trung tâm Thông tin và Công báo thuộc Văn phòng UBND tỉnh 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 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.

2. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị gửi đến cơ quan hành chính các cấp:

a) 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 I kèm theo Quy chế này), hướng dẫn cá nhân, tổ chức điền đầy đủ thông tin vào mẫu phiếu phản ánh, kiến nghị. Nếu phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết, cơ quan hành chính các cấp 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). Nếu phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền giải quyết thì thực hiện quy trình gửi phiếu phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này.

b) Đối với phản ánh, kiến nghị bằng văn bản được gửi trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện đến cơ quan hành chính các cấp; nếu phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết, cơ quan hành chính các cấp 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); nếu phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền giải quyết thì cơ quan hành chính các cấp chuyển văn bản phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đến Văn phòng UBND tỉnh để xử lý theo quy định và thông tin cho cá nhân, tổ chức biết bằng văn bản.

c) Đối với phản ánh, kiến nghị qua điện thoại; nếu phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết, cơ quan hành chính các cấp phải tiếp nhận qua điện thoại, ghi chép trung thực, đầy đủ thông tin phản ánh, kiến nghị, thực hiện 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); nếu phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền giải quyết thì cơ quan hành chính các cấp hướng dẫn cá nhân, tổ chức gọi đến số điện thoại tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của Văn phòng UBND tỉnh Phú Yên (0257.3843779) để phản ánh, kiến nghị.

### **Điều 7. Xử lý phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc trong thực hiện các quy định hành chính**

1. Trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận 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:

a) 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;

b) 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;

c) 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.

2. Trong thời hạn 07 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:

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

b) 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;

c) 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 02 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.

### **Điều 8. Xử lý phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của tỉnh và của Trung ương**

1. Trong thời hạn 02 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:

~~a) 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. Thời hạn xử lý phản ánh, kiến nghị của các sở, ban, ngành không quá 14 ngày làm việc kể từ tiếp nhận.

b) 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. Thời hạn xử lý phản ánh, kiến nghị của các sở, ban, ngành không quá 14 ngày làm việc kể từ tiếp nhận.

2. 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.

**Điều 9. Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin**

1. Các sở, ban, ngành tỉnh, 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.

2. Trên cơ sở các phản ánh, kiến nghị được Văn phòng Chính phủ chuyển thông qua Hệ thống thông tin cho UBND tỉnh Phú Yên. 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).

3. 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 07 ngày làm việc. Nếu phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý khi nhận được phải chuyển trong ngày đến cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này. Trong trường hợp phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã, UBND cấp huyện chuyển phản ánh, kiến nghị cho UBND cấp xã xử lý.

4. 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 07 ngày làm việc.

~~5. Đối với các phản ánh, kiến nghị có liên quan từ 02 sở, ngành và địa phương trở lên thì cơ quan được giao chủ trì xử lý có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan liên quan để xử lý trong thời hạn 14 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận.~~

6. Trong thời gian 02 ngày làm việc 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.

7. Trường hợp các phản ánh, kiến nghị có nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước hoặc trong quá trình xử lý có các thông tin thuộc bảo vệ bí mật nhà nước thì quy trình trả lời phải được thực hiện và quản lý theo chế độ mật, không cập nhật thông tin trên Hệ thống thông tin.

### **Điều 10. Công khai, lưu trữ kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND cấp huyện, cấp xã có trách nhiệm công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo đúng quy định tại Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ và Khoản 8 Điều 2 Nghị định số 97/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính.

2. Tùy theo từng trường hợp cụ thể, Văn phòng UBND tỉnh xem xét, công bố, công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị thông qua các hình thức sau:

- a) Đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh;
- b) Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng.

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

## **Chương III TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC SỞ, BAN, NGÀNH TỈNH, UBND CẤP HUYỆN VÀ UBND CẤP XÃ**

### **Điều 11. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh**

1. Hướng dẫn cơ quan hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh, cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị thực hiện việc phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo Quy chế này và quy định pháp luật hiện hành.

2. Định kỳ hàng quý 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.

3. Phối hợp với Báo Phú Yên, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh 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.



~~4. 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.~~

5. 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 này. Đề xuất, kiến nghị Chủ tịch 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 Phú Yên.

6. 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 Chủ tịch UBND tỉnh tổ chức xử lý theo thẩm quyền.

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

8. 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.

9. Đôn đốc các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định của pháp luật.

#### **Điều 12. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành tỉnh và UBND cấp huyện**

1. Tuyên truyền, hướng dẫn cho cá nhân, tổ chức thực hiện việc phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này.

2. 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.

3. Tiến hành xử lý các phản ánh, kiến nghị thuộc chức năng, thẩm quyền của cơ quan, đơn vị và các phản ánh, kiến nghị do cơ quan có thẩm quyền chuyển đến.

4. 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, UBND các huyện, thị xã, thành phố 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.

5. 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.

6. 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.~~

7. Khi nhận được văn bản chuyên 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 13. Trách nhiệm của UBND cấp xã**

1. Tuyên truyền, hướng dẫn cho cá nhân, tổ chức thực hiện việc phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này.

2. 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.

3. 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.

4. 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 IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 14. 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 15. Trách nhiệm thi hành**

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, 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 Phú Yên 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, thị xã, thành phố 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**

**Phạm Đại Dương**