

Số: 700 /2014/QĐ-UBND

Hải Phòng, ngày 27 tháng 3 năm 2014

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế 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 thành phố Hải Phòng**

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG**

Căn cứ Luật tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân năm 2003;

Căn cứ 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 đối với các quy định hành chính;

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

Căn cứ Nghị định số 55/2011/NĐ-CP ngày 04/7/2011 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức bộ máy của tổ chức pháp chế;

Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Tư pháp tại Tờ trình số 55/TTr-STP ngày 25/01/2014,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế 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 thành phố Hải Phòng.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 2159/2011/QĐ-UBND ngày 30/12/2011 của Ủy ban nhân dân thành phố 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.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các Ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp trên địa bàn thành phố và các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Văn phòng CP;
- Cục KTVBQPPL-BTP;
- Cục KSTTHC-BTP;
- TT Thành ủy; TT HĐNDTP;
- CT, các PCT UBNDTP;
- Đoàn ĐBQH TP;
- Như Điều 3;
- Công TTĐTTP;
- CPVP;
- Các CVUBNDTP;
- Phòng HCTC, TTTTTH;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ**



**CHỦ TỊCH**

**Đương Anh Điền**

## QUY CHẾ

**Phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của  
tổ chức, cá nhân về quy định hành chính trên địa bàn thành phố Hải Phòng**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 700 /2014/QĐ-UBND ngày 27 / 3 /2014  
của Ủy ban nhân dân thành phố)

### Chương I

## NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định trách nhiệm của các Sở, Ban, ngành thành phố, Ủy ban nhân dân các quận, huyện, phường, xã, thị trấn và các cơ quan hành chính nhà nước có liên quan trong việc phối hợp với Sở Tư pháp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo quy định của Chính phủ.

2. Quy chế này áp dụng đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân, người có thẩm quyền trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến các quy định hành chính, hành vi hành chính của cán bộ, công chức, người có thẩm quyền trong quá trình thực hiện các quy định thủ tục hành chính.

3. Quy chế này không áp dụng đối với việc tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo.

### Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. *Quy định hành chính*: là những quy định về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền ban hành liên quan đến tổ chức, cá nhân, thuộc phạm vi quản lý của các cơ quan hành chính nhà nước theo quy định của pháp luật.

2. *Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính*: là việc tổ chức, cá nhân 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 quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức; sự không phù hợp, không đồng bộ, không thống nhất, không hợp pháp của quy định hành chính; các phương án sửa đổi, bổ sung hoặc sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến tổ chức, cá nhân.

3. *Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị* là văn bản của Sở Tư pháp chuyển phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý.

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

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

2. Các Sở, Ban, ngành thành phố, Ủy ban nhân dân các quận, huyện, phường, xã, thị trấn có trách nhiệm xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền khi nhận được văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Sở Tư pháp.

## **Chương II**

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

#### **Điều 4. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

Tổ chức, cá nhân thực hiện phản ánh, kiến nghị trực tiếp tại cơ quan đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị hoặc bằng văn bản, điện thoại, email đến các địa chỉ tiếp nhận sau:

a) Sở Tư pháp thành phố Hải Phòng: số 7 Lạch Tray, quận Ngô Quyền, thành phố Hải Phòng.

b) Số điện thoại: 031.3848818 (Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính, Sở Tư pháp).

c) Thư điện tử: [thutuchanhchinh@haiphong.gov.vn](mailto:thutuchanhchinh@haiphong.gov.vn)

d) Chuyên mục “Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính” trên Cổng thông tin điện tử thành phố ([haiphong.gov.vn](http://haiphong.gov.vn)) và Cổng thông tin điện tử của Sở Tư pháp ([sotuphap.haiphong.gov.vn](http://sotuphap.haiphong.gov.vn)).

#### **Điều 5. Chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xử lý**

1. Trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cán bộ, công chức, cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố, Sở Tư pháp có văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan, đơn vị liên quan để xử lý theo quy định. Cụ thể:

a) Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, cơ quan nhà nước thuộc các Sở, Ban, ngành (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, cơ quan nhà nước thuộc Sở Tư pháp do Giám đốc Sở Tư pháp chỉ đạo xử lý theo quy định

b) Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, cơ quan nhà nước thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã: Văn bản chuyên phản ánh, kiến nghị được gửi cho Ủy ban nhân dân cấp huyện để xử lý, chỉ đạo xử lý.

2. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính, Sở Tư pháp có văn bản chuyên phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan chức năng để xử lý theo quy định. Cụ thể:

a) Phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Quốc hội, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các Bộ, ngành Trung ương: Sở Tư pháp báo cáo, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, kiến nghị gửi các cơ quan nêu trên để xử lý theo thẩm quyền.

b) Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân thành phố, Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố: Văn bản chuyên phản ánh, kiến nghị được gửi đến các Sở, Ban, ngành liên quan để tham mưu, báo cáo đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố phương án xử lý.

3. Tùy theo trường hợp cụ thể, Sở Tư pháp đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xử lý các phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính liên quan đến hai hay nhiều cơ quan hành chính nhà nước khác nhau mà các cơ quan này không thống nhất được về phương án xử lý; những phản ánh, kiến nghị đã được các Sở, Ban, ngành, Ủy ban nhân dân quận, huyện xử lý hoặc chỉ đạo xử lý nhưng tổ chức, cá nhân vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị; những phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

## **Điều 6. Xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Trong thời gian không quá 10 ngày làm việc kể từ khi nhận được văn bản chuyên phản ánh, kiến nghị của Sở Tư pháp, các Sở, Ban, ngành thành phố có trách nhiệm xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định tại Điều 14, Điều 15 của Nghị định 20/2008/NĐ-CP và báo cáo kết quả xử lý về Ủy ban nhân dân thành phố (thông qua Sở Tư pháp).

Trưởng Phòng Pháp chế, Trưởng đơn vị được giao nhiệm vụ pháp chế tại các Sở, Ban, ngành thành phố giúp Thủ trưởng đơn vị thực hiện việc xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết.

2. Trong thời gian không quá 10 ngày làm việc kể từ khi nhận được văn bản chuyên phản ánh, kiến nghị của Sở Tư pháp, Ủy ban nhân dân quận, huyện có trách nhiệm xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định tại Điều 14, Điều

15 của Nghị định 20/2008/NĐ-CP và báo cáo kết quả xử lý về Ủy ban nhân dân thành phố (thông qua Sở Tư pháp).

Đối với phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn thì trong thời gian không quá 02 ngày làm việc, Ủy ban nhân dân quận, huyện có trách nhiệm chuyển Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn xử lý.

Trưởng Phòng Tư pháp giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện thực hiện việc xử lý, chỉ đạo xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết.

3. Trong thời gian không quá 05 ngày làm việc kể từ khi nhận được chỉ đạo của Ủy ban nhân dân quận, huyện, Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn có trách nhiệm xử lý phản ánh, kiến nghị và báo cáo kết quả xử lý về Ủy ban nhân dân quận, huyện để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố (thông qua Sở Tư pháp).

Công chức Tư pháp - Hộ tịch phường, xã, thị trấn có trách nhiệm giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp xử lý phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết.

4. Sở Tư pháp có trách nhiệm đôn đốc các Sở, Ban, ngành, Ủy ban nhân dân các quận, huyện xử lý, chỉ đạo xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định.

5. Các cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính có trách nhiệm trả lời bằng văn bản về kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân đồng thời với việc báo cáo kết quả xử lý theo quy định.

### **Điều 7. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, phường, xã thị trấn 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.

2. Sở Tư pháp xem xét, công bố, công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên Chuyên mục “Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính” trên Cổng thông tin điện tử thành phố và Cổng thông tin điện tử của Sở Tư pháp.

3. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm phối hợp với Sở Tư pháp và các cơ quan liên quan tổ chức công khai phản ánh, kiến nghị và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên các phương tiện thông tin, tuyên truyền của thành phố.

## **Chương III**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

## **Điều 8. Trách nhiệm của Giám đốc Sở Tư pháp**

1. Bố trí cán bộ, công chức để thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.
2. 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.
3. 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.
4. Giúp Ủy ban nhân dân thành phố tổng hợp tình hình kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn thành phố báo cáo Bộ Tư pháp theo quy định tại Điều 35 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 48/2013/NĐ-CP).
5. Đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố có biện pháp chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong việc xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.

## **Điều 9. Trách nhiệm của Giám đốc Sở, Thủ trưởng các Ban, ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện, phường, xã, thị trấn**

1. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định của Quy chế này.
2. Niêm yết công khai nội dung, địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo hướng dẫn của Sở Tư pháp.
3. Xử lý phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền khi nhận được văn bản chuyên phản ánh, kiến nghị của Sở Tư pháp.
4. Lập sổ theo dõi tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; Báo cáo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính với Ủy ban nhân dân thành phố (thông qua Sở Tư pháp) 6 tháng và hàng năm hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Ủy ban nhân dân thành phố.

## **Điều 10. Khen thưởng**

1. Tổ chức, cá nhân 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, bãi bỏ những quy định hành chính không phù hợp thì được xét khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.
2. Cán bộ, công 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 định của Quy chế này được xét khen thưởng theo quy định của pháp luật.

## **Điều 11. Xử lý vi phạm**

Cán bộ, công chức 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 các quy định tại Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị kiểm điểm, xử lý trách nhiệm theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức.

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị phản ánh về Sở Tư pháp để báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

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



**Dương Anh Điền**