

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế phối hợp về kiểm soát thủ tục
hành chính trên địa bàn tỉnh An Giang**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH AN GIANG

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 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 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 quy định 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 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 về 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 510 /TTr-VPUBND ngày 25 tháng 12 năm 2017.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp về kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh An Giang.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 08 tháng 01 năm 2018 và thay thế Quyết định số 09/2014/QĐ-UBND ngày 24 tháng 3 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quy chế phối hợp về kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh An Giang.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các Sở, Ban ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Ủy ban nhân dân các

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

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Cục Kiểm tra VBQPPL-Bộ Tư pháp;
- Thường trực Tỉnh ủy, HĐND tỉnh;
- Ủy ban mặt trận tổ quốc Việt Nam tỉnh;
- Chủ tịch và các Phó Chủ tịch UBND tỉnh; (Qua email)
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Sở, Ban, Ngành tỉnh;
- UBND huyện, thị xã, thành phố;
- UBND xã, phường, thị trấn;
- Lưu: VT, KSTT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

(Đã ký)

Vương Bình Thạnh

QUY CHẾ

**Phối hợp về kiểm soát thủ tục hành chính
trên địa bàn tỉnh An Giang**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 79/2017/QĐ-UBND ngày 26 tháng 12
năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định mối quan hệ phối hợp giữa Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh với các cơ quan, tổ chức trên địa bàn tỉnh An Giang trong kiểm soát thủ tục hành chính, bao gồm các hoạt động sau đây:

1. Thực hiện việc rà soát, đánh giá thủ tục hành chính và kiểm soát việc thực hiện thủ tục hành chính.
2. Tổ chức thống kê, công bố, công khai thủ tục hành chính và tham gia xây dựng, quản lý cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.
3. Thực hiện công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và hành vi của cán bộ, công chức được giao thực hiện thủ tục hành chính.
4. Thực hiện việc báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng với các cơ quan hành chính nhà nước và tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh An Giang.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Quy định thủ tục hành chính là quy định do cơ quan có thẩm quyền ban hành, thể hiện dưới hình thức văn bản quy phạm pháp luật, có chứa các thành phần sau đây của thủ tục hành chính:

- a) Tên thủ tục hành chính;
- b) Trình tự thực hiện;
- c) Cách thức thực hiện;
- d) Hồ sơ;
- đ) Thời hạn giải quyết;

e) Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính;

g) Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính;

h) Trường hợp thủ tục hành chính phải có mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính; kết quả thực hiện thủ tục hành chính; yêu cầu, điều kiện; phí, lệ phí thì mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính; kết quả thực hiện thủ tục hành chính; yêu cầu, điều kiện; phí, lệ phí là bộ phận tạo thành của thủ tục hành chính.

2. Thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh là các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

3. Cá nhân là công dân Việt Nam, người Việt Nam định cư ở nước ngoài, người nước ngoài.

4. Tổ chức là pháp nhân theo quy định tại Bộ luật dân sự.

5. Nghị định số 63/2010/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung là tên gọi tắt của Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về Kiểm soát thủ tục hành chính đã được sửa đổi bổ sung.

6. Kiểm soát việc thực hiện thủ tục hành chính: là việc theo dõi về tiến độ và quy trình giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức của cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 4. Nguyên tắc phối hợp trong triển khai các hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính

1. Bảo đảm sự phối hợp thường xuyên, chặt chẽ, kịp thời giữa Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh với các Sở, Ban ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã trong việc thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

2. Tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước, kịp thời phát hiện để bãi bỏ, hủy bỏ hoặc sửa đổi, bổ sung các thủ tục hành chính không phù hợp, phức tạp, phiền hà; bổ sung thủ tục hành chính cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế. Bảo đảm quy định thủ tục hành chính đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện, tiết kiệm thời gian, chi phí, công sức của cá nhân, tổ chức và cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

3. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong phục vụ nhân dân, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội và phòng chống tham nhũng.

4. Tuân thủ tuyệt đối quy trình giải quyết công việc trong mối quan hệ phối hợp, bảo đảm đúng tiến độ thời gian, không đùn đẩy trách nhiệm.

5. Bố trí cán bộ có đủ phẩm chất đạo đức, có trình độ, năng lực thực hiện hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính.

6. Phát huy tính chủ động, tích cực của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong phối hợp thực hiện các hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính.

Điều 5. Nội dung phối hợp trong triển khai các hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính

1. Kiểm soát quy định thủ tục hành chính được thực hiện thường xuyên, liên tục trong quá trình tổ chức thực hiện thủ tục hành chính.
2. Cập nhật, công bố và công khai thủ tục hành chính.
3. Tiếp nhận xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.
4. Thông tin, tuyên truyền về công tác cải cách thủ tục hành chính.
5. Tham gia ý kiến đóng góp đối với các dự thảo quy định thủ tục hành chính của cơ quan, người có thẩm quyền ban hành ở Trung ương.
6. Kiểm tra, giám sát việc tuân thủ các quy định về thủ tục hành chính của cơ quan hành chính nhà nước và cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 6. Đơn vị kiểm soát thủ tục hành chính

Văn phòng Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh có chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện quản lý nhà nước về công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng UBND tỉnh, có chức năng tham mưu, giúp Chánh Văn phòng UBND tỉnh tổ chức thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính.

Điều 7. Cơ quan, công chức làm đầu mối thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính

1. Thiết lập hệ thống cơ quan, công chức làm đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính:

a) Văn phòng UBND tỉnh là đầu mối chủ trì, tổ chức thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh phân công cán bộ, công chức làm đầu mối tổ chức thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết và phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị theo hướng dẫn của Văn phòng UBND tỉnh.

c) Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố (gọi tắt là cấp huyện) giao Văn phòng Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cùng cấp làm đầu mối tổ chức thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của địa phương mình.

d) Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (gọi tắt là cấp xã) phân công Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp mình và bố trí công chức trực tiếp thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính làm đầu mối tổ chức thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã.

2. Chế độ làm việc và tiêu chuẩn công chức làm đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính:

a) Cán bộ, công chức làm nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định của Quy chế này làm việc theo chế độ kiêm nhiệm hoặc chuyên trách.

b) Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính phải có khả năng nghiên cứu, tổng hợp và đề xuất sáng kiến cải cách thủ tục hành chính. Ưu tiên cán bộ, công chức có trình độ đại học một trong những chuyên ngành sau: luật học, hành chính công, kinh tế.

3. Quyền, nghĩa vụ của cán bộ, công chức làm đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính:

a) Cán bộ, công chức làm đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính có các nghĩa vụ sau đây:

Thống kê thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết và thuộc phạm vi quản lý của cơ quan đề trình người có thẩm quyền công bố.

Rà soát, đánh giá các quy định thủ tục hành chính hiện hành.

Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định thủ tục hành chính và hành vi giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức.

Kiểm soát việc thực hiện thủ tục hành chính của các cơ quan đơn vị trực thuộc và cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý của cơ quan mình.

Cung cấp thông tin cần thiết theo đề nghị của Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng UBND tỉnh để xây dựng cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

Phối hợp với các cơ quan thông tấn, báo chí và cơ quan có thẩm quyền thực hiện công tác truyền thông về cải cách thủ tục hành chính tại đơn vị.

Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo định kỳ đúng thời gian, nội dung, hình thức trình bày theo hướng dẫn của Văn phòng UBND tỉnh và Sở Nội vụ.

Thực hiện các việc khác theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, đề nghị của Văn phòng UBND tỉnh và hướng dẫn nghiệp vụ của Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng UBND tỉnh.

Liên chính, vô tư và trung thực khi thực hiện việc kiểm soát thủ tục hành chính thuộc phạm vi quyền hạn của mình.

b) Cán bộ, công chức làm đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính có các quyền sau đây:

Tham mưu với lãnh đạo cơ quan tổ chức thực hiện các công việc thuộc phạm vi nghĩa vụ của mình quy định tại điểm a khoản 3 Điều này.

Được tập huấn, bồi dưỡng về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

Được cung cấp đầy đủ các thông tin, tài liệu có liên quan đến hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính.

Đôn đốc cán bộ, công chức, viên chức được giao giải quyết thủ tục hành chính tại đơn vị thực hiện việc thống kê, rà soát thủ tục hành chính và cung cấp

những thông tin cần thiết phục vụ cho hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của cơ quan.

Tham mưu với lãnh đạo cơ quan biện pháp kiểm soát và chấn chỉnh hành vi có dấu hiệu trái pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức khi thực hiện thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

Đề xuất biện pháp xử lý cơ quan, đơn vị trực thuộc ban hành quy định thủ tục hành chính trái pháp luật và cán bộ, công chức, viên chức có hành vi trái pháp luật khi thực hiện thủ tục hành chính.

Có ý kiến về kết quả thực hiện thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị trực thuộc cơ quan và cán bộ làm cơ sở cho cơ quan, người có thẩm quyền thực hiện công tác thi đua, khen thưởng và tổ chức cán bộ.

Được hưởng hỗ trợ thực hiện công tác Kiểm soát thủ tục hành chính theo quy định pháp luật.

Chương II

RÀ SOÁT QUY ĐỊNH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, KIỂM SOÁT VIỆC THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 8. Phạm vi, đối tượng rà soát, đánh giá thủ tục hành chính; kiểm soát việc thực hiện thủ tục hành chính

1. Các thủ tục hành chính do các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh An Giang thực hiện, thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh được rà soát, xử lý theo Quy chế này gồm:

a) Thủ tục hành chính quy định trong các văn bản của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân tỉnh trước ngày Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực vào ngày 01 tháng 7 năm 2016.

b) Thủ tục hành chính do cơ quan hoặc người có thẩm quyền ở Trung ương ban hành dưới mọi hình thức.

2. Đối tượng kiểm soát theo quy định tại mục này là hành vi giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý của tỉnh.

Điều 9. Mục đích rà soát quy định thủ tục hành chính, kiểm soát việc thực hiện thủ tục hành chính

Việc rà soát quy định thủ tục hành chính, kiểm soát việc thực hiện thủ tục hành chính nhằm phát hiện những quy định thủ tục hành chính không cần thiết, không hợp pháp, không hợp lý hoặc không thống nhất, đồng bộ và hành vi trái pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức giải quyết thủ tục hành chính để kịp thời đề xuất, kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền biện pháp xử lý theo quy định pháp luật, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả giải quyết công việc cho người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

Điều 10. Nội dung rà soát quy định thủ tục hành chính, kiểm soát việc thực hiện thủ tục hành chính

1. Nội dung rà soát quy định thủ tục hành chính là kiểm tra, đánh giá tính cần thiết, tính hợp lý, tính hợp pháp của thủ tục hành chính, quy định có liên quan đến thủ tục hành chính và chi phí tuân thủ của thủ tục hành chính được rà soát, đánh giá.

2. Nội dung kiểm soát việc thực hiện thủ tục hành chính là kiểm tra, đánh giá kết quả, hiệu quả giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức của cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 11. Nguyên tắc rà soát quy định thủ tục hành chính, kiểm soát việc thực hiện thủ tục hành chính

1. Việc rà soát quy định thủ tục hành chính, kiểm soát việc thực hiện thủ tục hành chính được tiến hành thường xuyên, toàn diện, kịp thời; khách quan, công khai, minh bạch; đúng thẩm quyền; không gây khó khăn cho hoạt động bình thường của cơ quan, người được giao thực hiện thủ tục hành chính.

2. Kết quả rà soát quy định thủ tục hành chính và kết quả kiểm soát việc thực hiện thủ tục hành chính phải được thông báo cho người có phản ánh, kiến nghị.

3. Cơ quan, người có thẩm quyền xử lý quy định thủ tục hành chính, kiến nghị xử lý cán bộ, công chức, viên chức chịu trách nhiệm về kết luận rà soát, kiểm tra của mình. Nếu quyết định xử lý trái pháp luật thì phải khắc phục hậu quả pháp lý do quyết định đó gây ra.

Điều 12. Phương thức rà soát quy định thủ tục hành chính, kiểm tra việc thực hiện thủ tục hành chính

Việc rà soát, kiểm tra thủ tục, hành vi hành chính được tiến hành bằng các phương thức sau:

1. Đối với công tác rà soát quy định thủ tục hành chính, gồm:

a) Rà soát văn bản có quy định thủ tục hành chính của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân tỉnh trước ngày Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực vào ngày 01 tháng 7 năm 2016.

b) Rà soát văn bản quy định thủ tục hành chính do cơ quan hoặc người có thẩm quyền ở Trung ương ban hành khi có phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, tổ chức, cá nhân.

c) Rà soát quy định về thủ tục hành chính theo chuyên đề hoặc theo lĩnh vực.

2. Đối với công tác kiểm soát việc thực hiện thủ tục hành chính:

a) Kiểm soát việc thực hiện thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính thông qua hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính và phiếu hẹn giải quyết công việc.

b) Kiểm soát hành vi của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính thông qua phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

Điều 13. Cơ sở pháp lý để xác định nội dung trái pháp luật của quy định thủ tục hành chính; hành vi trái pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức giải quyết thủ tục hành chính

1. Cơ sở pháp lý để xác định nội dung trái pháp luật của quy định thủ tục hành chính là những văn bản quy phạm pháp luật hiện hành có hiệu lực pháp lý cao hơn văn bản có chứa quy định thủ tục hành chính.

2. Cơ sở pháp lý để xác định hành vi trái pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức được giao thực hiện thủ tục hành chính là các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành có chứa quy định thủ tục hành chính, được người có thẩm quyền công bố theo quy định pháp luật.

Điều 14. Công bố kết quả xử lý quy định thủ tục hành chính và hành vi trái pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện thủ tục hành chính

1. Chậm nhất là 03 ngày làm việc kể từ ngày có quyết định xử lý, kết quả xử lý quy định thủ tục hành chính phải được công bố công khai, đưa tin trên các phương tiện thông tin đại chúng và phải được đăng công báo, đăng trên trang thông tin điện tử của cơ quan ban hành.

2. Kết quả xử lý hành vi trái pháp luật quy định tại Điều 6 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về Kiểm soát thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là Nghị định số 63/2010/NĐ-CP) của cán bộ, công chức, viên chức giải quyết thủ tục hành chính phải được thông báo cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Nội vụ và cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị về hành vi của cán bộ, công chức, viên chức đó.

Điều 15. Trách nhiệm, quyền hạn của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Tổ chức rà soát, đánh giá thủ tục hành chính như sau:

a) Xây dựng kế hoạch rà soát định kỳ và theo yêu cầu đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh để xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

b) Thông báo kế hoạch rà soát thủ tục hành chính hoặc chuyển phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung về rà soát thủ tục hành chính cho cơ quan, đơn vị có trách nhiệm xử lý. Trường hợp thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của nhiều cơ quan, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan thực hiện việc rà soát thủ tục đó.

c) Báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả rà soát thủ tục hành chính, tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đề xuất, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ, bãi bỏ theo thẩm quyền các thủ tục hành chính và quy định có liên quan đến thủ tục hành chính không đáp ứng quy định tại Khoản 2 Điều 28 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP và Khoản 9 Điều 1 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều các Nghị định liên quan đến Kiểm soát thủ tục hành chính (sau đây là gọi tắt là Nghị định số 92/2017/NĐ-CP).

2. Kiểm soát việc thực hiện thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức như sau:

a) Tham mưu trực tiếp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo thực hiện việc kiểm tra, đôn đốc cán bộ, công chức, viên chức thực hiện thủ tục hành chính.

b) Tham mưu trực tiếp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, đề xuất người có thẩm quyền khen thưởng cán bộ, công chức có thành tích hoặc xử lý nghiêm minh, kịp thời cán bộ, công chức, viên chức có hành vi vi phạm trong việc thực hiện thủ tục hành chính.

c) Khen thưởng, xử lý kỷ luật theo thẩm quyền đối với cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý trong thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 16. Trách nhiệm của các cơ quan hành chính nhà nước cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã

1. Trong tổ chức rà soát, đánh giá thủ tục hành chính, thực hiện như sau:

a) Rà soát thủ tục hành chính thuộc chức năng quản lý của đơn vị theo kế hoạch đã được thông báo, theo phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận hoặc theo yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Thông báo kết quả thực hiện và đề xuất, kiến nghị biện pháp xử lý quy định thủ tục hành chính cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp.

2. Trong kiểm soát hành vi của cán bộ, công chức, viên chức được giao giải quyết thủ tục hành chính:

a) Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kiểm soát việc thực hiện thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp thực hiện thủ tục hành chính thuộc chức năng quản lý của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Khen thưởng theo thẩm quyền, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh khen thưởng đối với cán bộ, công chức, viên chức có thành tích trong giải quyết thủ tục hành chính sau khi có ý kiến thống nhất của văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và Sở Nội vụ.

c) Xử lý kỷ luật theo thẩm quyền hoặc đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý.

d) Thông báo cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và Sở Nội vụ về kết quả xử lý theo thẩm quyền đối với hành vi trái pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức được giao giải quyết thủ tục hành chính.

Chương III

XÂY DỰNG, BAN HÀNH VÀ CÔNG BỐ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 17. Đối tượng, phạm vi thống kê và công bố thủ tục hành chính

1. Đối tượng thống kê, công bố theo Quy chế này là các thủ tục hành chính do cơ quan, người có thẩm quyền ban hành thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến cá nhân, tổ chức theo quy định tại các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính.

2. Thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu tại khoản 2 Điều 8 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung trừ trường hợp công bố thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của bộ, cơ quan ngang bộ đối với những nội dung thủ tục hành chính được luật giao Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân các cấp quy định hướng dẫn thực hiện thủ tục giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức.

3. Phạm vi công bố thủ tục hành chính theo quy định tại Khoản 2 Điều 5 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 Hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là Thông tư số 02/2017/TT-VPCP).

4. Các thủ tục hành chính được thống kê, công bố, công khai theo Quy chế này không bao gồm các thủ tục xử phạt vi phạm hành chính và các thủ tục thuộc công việc nội bộ của cơ quan nhà nước.

Điều 18. Nguyên tắc phối hợp trong thống kê, công bố, công khai thủ tục hành chính

1. Đảm bảo sự phối hợp thường xuyên, chặt chẽ giữa các ngành, các cấp trong việc thống kê, công bố thủ tục hành chính.

2. Phát huy tính chủ động, tích cực và đề cao trách nhiệm của cơ quan, tổ chức liên quan trong việc thống kê, công bố, công khai thủ tục hành chính.

3. Tuân thủ nghiêm các quy định của pháp luật về nguyên tắc, trình tự, thủ tục, thời hạn thống kê, công bố, công khai thủ tục hành chính.

Điều 19. Thẩm quyền, hình thức công bố thủ tục hành chính

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố thủ tục hành chính theo quy định tại Khoản 4 Điều 1 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP thuộc thẩm quyền giải quyết của các đơn vị sau đây:

- a) Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh;
- b) Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện;
- c) Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã.

2. Việc công bố thủ tục hành chính được thực hiện dưới hình thức quyết định theo quy định tại Điều 6 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

Điều 20. Trình tự thống kê, công bố thủ tục hành chính

1. Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh (gọi tắt là Sở, Ngành tỉnh) có trách nhiệm:

a) Thống kê, lập danh mục, xây dựng quyết định công bố thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết; các thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức

năng, nhiệm vụ quản lý của Sở, Ngành tỉnh; các thủ tục hành chính được công bố theo các Quyết định được công bố các Bộ, ngành phân cấp thuộc thẩm quyền giải quyết; các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã.

b) Tổ chức lấy ý kiến đóng góp của Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã và cơ quan, tổ chức có liên quan (nếu cần thiết) đối với các thủ tục hành chính do mình thống kê.

c) Trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở, Ngành tỉnh trong thời hạn như sau:

Đối với Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương: xây dựng Tờ trình, dự thảo Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính và gửi đến Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

Chậm nhất sau 03 ngày kể từ ngày nhận được văn bản góp ý từ Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, nếu dự thảo Quyết định công bố chưa đáp ứng đủ điều kiện về nội dung và hình thức thì cơ quan dự thảo nghiên cứu, tiếp thu, giải trình hoàn thiện dự thảo Quyết định công bố để trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố.

Đối với Quyết định công bố thủ tục hành chính được giao quy định hoặc quy định chi tiết trong văn bản quy phạm pháp luật của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

Xây dựng tờ trình, dự thảo Quyết định công bố thủ tục hành chính và gửi đến Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để trình ký, ban hành Quyết định công bố chậm nhất trước 08 ngày tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.

Chậm nhất sau 02 ngày kể từ ngày nhận được văn bản góp ý từ Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh nếu dự thảo Quyết định công bố chưa đáp ứng đủ điều kiện về nội dung và hình thức thì cơ quan dự thảo nghiên cứu, tiếp thu, giải trình hoàn thiện dự thảo Quyết định công bố để trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố.

Đối với văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực kể từ ngày thông qua hoặc ký ban hành thực hiện theo Khoản 3 Điều 10 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

d) Chịu trách nhiệm về nội dung các thủ tục hành chính trong các bộ thủ tục hành chính do mình thống kê.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm:

a) Hướng dẫn các Sở, Ngành tỉnh thực hiện thống kê thủ tục hành chính.

b) Chủ trì, phối hợp các Sở, Ngành tỉnh soạn thảo và trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan sau đây:

Ủy ban nhân dân tỉnh;

Ủy ban nhân dân cấp huyện;

Ủy ban nhân dân cấp xã.

c) Thực hiện việc thẩm tra dự thảo bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định của pháp luật.

d) Trả lại hồ sơ hoặc yêu cầu cơ quan gửi hồ sơ bổ sung thông tin hoặc chỉnh sửa dự thảo bộ thủ tục hành chính trong các trường hợp sau đây:

Số lượng thủ tục hành chính chưa đầy đủ, chưa chính xác;

Thủ tục hành chính không đủ các bộ phận cấu thành theo quy định tại khoản 2 Điều 1 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP;

Hình thức, nội dung thủ tục hành chính được công bố không đúng theo mẫu quy định;

Hồ sơ trình ký còn thiếu các phụ lục đính kèm hoặc thông tin trên các phụ lục đính kèm chưa đủ, chưa chính xác.

đ) Khi dự thảo Quyết định công bố thủ tục hành chính đã đáp ứng được các quy định tại Điều 14 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP và Khoản 5 Điều 1 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ký, ban hành quyết định công bố theo thời hạn của quy định pháp luật hiện hành.

3. Trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày nhận được đề nghị, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã có trách nhiệm đóng góp ý kiến bằng văn bản cho cơ quan chủ trì soạn thảo Quyết định công bố thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước cấp huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã.

Điều 21. Hồ sơ dự thảo Quyết định công bố thủ tục hành chính

1. Dự thảo Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính, thủ tục hành chính do Sở, Ngành trình phải được Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kiểm soát trước khi trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành.

2. Hồ sơ gửi kiểm soát bao gồm:

a) Dự thảo tờ trình đề nghị công bố thủ tục hành chính;

b) Văn bản giấy và văn bản điện tử dự thảo Quyết định công bố thủ tục hành chính của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh.

Điều 22. Niêm yết công khai thủ tục hành chính

1. Nguyên tắc công khai: thông tin về thủ tục hành chính phải được công khai đầy đủ, thường xuyên, rõ ràng, đúng địa chỉ, dễ tiếp cận, dễ khai thác, sử dụng.

2. Hình thức công khai:

a) Niêm yết công khai tại trụ sở cơ quan, đơn vị trực tiếp giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

- b) Đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.
- c) Đăng tải trên cổng thông tin điện tử của tỉnh hoặc trang thông tin điện tử của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.
- d) Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng.
- đ) Các hình thức khác theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Trách nhiệm công khai:

- a) Các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện việc công khai thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định tại điểm a khoản 2 Điều này.
- b) Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh tổ chức công khai thủ tục hành chính theo quy định tại điểm d khoản 2 Điều này.
- c) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chịu trách nhiệm tổ chức công khai thủ tục hành chính theo quy định tại điểm b và đ khoản 2 Điều này.

Chương IV

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC VỀ QUY ĐỊNH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ HÀNH VI GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC

Mục 1

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 23. Phạm vi, đối tượng áp dụng

1. Phạm vi áp dụng:

a) Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo Quy chế này, bao gồm:

Các quy định thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh, đời sống nhân dân;

Hành vi giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý của tỉnh.

b) Quan hệ pháp luật khiếu nại, tố cáo không thuộc phạm vi áp dụng của quy định tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của Quy chế này.

2. Đối tượng áp dụng:

Quy chế này áp dụng cho các đối tượng sau:

a) Cơ quan Sở, Ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã; người có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.

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

Điều 24. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý

1. Tuân thủ pháp luật.
2. Công khai, minh bạch.
3. Quy trình cụ thể, rõ ràng, thống nhất.
4. Thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.
5. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền.
6. Phối hợp trong xử lý phản ánh, kiến nghị.

Điều 25. Hình thức, nội dung phản ánh, kiến nghị

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

- a) Gửi văn bản;
- b) Điện thoại;
- c) Phiếu lấy ý kiến;
- d) Thông điệp dữ liệu được gửi qua thư điện tử của cơ quan tiếp nhận, Cổng Thông tin điện tử các bộ, ngành, địa phương hoặc Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

2. Việc phản ánh, kiến nghị gồm các nội dung sau đây:

- a) Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi trái pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức theo quy định tại Điều 6 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP.
- b) Sự không phù hợp của quy định hành chính với thực tế;
- c) Sự không đồng bộ, không thống nhất của các quy định hành chính;
- d) Quy định hành chính không hợp pháp;
- đ) Quy định hành chính trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập;
- e) Những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính;
- g) Phương án xử lý những phản ánh quy định tại các điểm a, b, c, d, đ, e, g, h khoản 2 Điều này;
- h) Sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

Điều 26. 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 đường bưu điện;

- Qua thư điện tử, trang tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử tỉnh.
 - b) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.
 - c) Thể hiện rõ nội dung 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:
- a) Chỉ thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại chuyên dùng đã công bố, công khai.
 - b) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.
 - c) Trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.
 - d) 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.
3. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng Phiếu lấy ý kiến:
- 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) Việc gửi Phiếu lấy ý kiến đến các cá nhân, tổ chức thực hiện thông qua một hoặc nhiều cách thức sau:
 - Gửi công văn lấy ý kiến;
 - Lấy ý kiến qua phương tiện thông tin đại chúng;
 - Gửi thông điệp dữ liệu qua mạng máy tính điện tử (thư điện tử, lấy ý kiến công khai trên 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 những vấn đề cần lấy ý kiến.
4. Yêu cầu đối với phản ánh kiến nghị bằng thông điệp dữ liệu được gửi qua thư điện tử của cơ quan tiếp nhận, Cổng Thông tin điện tử các bộ, ngành, địa phương hoặc Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị:
- a) Phản ánh, kiến nghị phải gửi đúng địa chỉ thư điện tử, địa chỉ truy cập Cổng Thông tin điện tử các bộ, ngành, địa phương hoặc địa chỉ của Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đã được cơ quan tiếp nhận công bố công khai.
 - b) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt; phông chữ của bộ mã ký tự chữ Việt (phông chữ tiếng Việt Unicode) theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 6909:2001.
 - c) Thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.
 - d) Ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.
 - đ) Đính kèm các tệp tin có định dạng phù hợp theo yêu cầu của hệ thống thông tin.

Mục 2

TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 27. Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Thủ trưởng các Sở, Ban ngành tỉnh tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của cơ quan mình.

3. Ủy ban nhân dân cấp huyện tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại các cơ quan hành chính nhà nước cấp huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã thuộc địa bàn quản lý.

4. Ủy ban nhân dân cấp xã tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, hành vi hành chính thuộc phạm vi quản lý thuộc địa bàn quản lý.

5. 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.

Điều 28. Trình tự tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Đối với các phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức văn bản, điện thoại thì cơ quan có thẩm quyền theo quy định tại Điều 27 Quy chế này thực hiện như sau:

a) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Quy chế này và quy định pháp luật hiện hành.

b) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị;

c) Vào sổ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị;

d) Nghiên cứu, đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị;

đ) Lưu giữ hồ sơ các phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ. Đồng thời, lưu vào cơ sở dữ liệu điện tử những phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận.

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức Phiếu lấy ý kiến thì cơ quan hành chính nhà nước muốn lấy ý kiến cá nhân, tổ chức phải tuân thủ quy trình sau:

a) Xác định nội dung cần lấy ý kiến;

b) Xác định cá nhân, tổ chức là 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 Phiếu lấy ý kiến đến đối tượng thông qua một hoặc nhiều cách thức quy định tại điểm b khoản 3 Điều 26 Quy chế này;

e) Theo dõi, đôn đốc các cá nhân, tổ chức trả lời theo hạn định;

g) Vào sổ tiếp nhận khi nhận được các ý kiến trả lời.

h) Tập hợp, nghiên cứu, đánh giá, phân loại;

i) Quyết định việc xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển phản ánh, kiến nghị tới cấp có thẩm quyền xử lý;

k) Lưu trữ hồ sơ về các phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ, đồng thời, lưu vào cơ sở dữ liệu điện tử.

3. Đối với các phản ánh kiến nghị bằng thông điệp dữ liệu được gửi qua thư điện tử của cơ quan tiếp nhận, Công Thông tin điện tử các bộ, ngành, địa phương hoặc Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị thì trình tự tiếp nhận phản ánh, kiến nghị thực hiện như sau:

a) Thực hiện tiếp nhận phản ánh kiến nghị

Các cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp gửi đến hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị (sau đây viết tắt là 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.

b) Đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị

Các phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung, yêu cầu quy định tại Khoản 2 Điều 25 và Điều 26 quy chế này, trong 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, các cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị gửi thông báo trên Hệ thống thông tin cho người dân, doanh nghiệp việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do.

Các phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung quy định tại Khoản 2 Điều 25 quy chế này, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, các cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị gửi thông báo trên Hệ thống thông tin đề nghị người dân, doanh nghiệp bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Khoản 2 Điều 25 và Điều 26 quy chế này nhưng không thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, các cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị chuyển phản ánh, kiến nghị tới cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Khoản 2 Điều 25 và Điều 26 quy chế này thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý, các bộ, ngành, địa phương tiếp nhận, xử lý theo quy định của pháp luật.

c) Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên hệ thống thông tin

Trên cơ sở các phản ánh, kiến nghị được chuyển thông qua hệ thống thông tin các cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm nghiên cứu, xử lý hoặc phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy trình được quy định tại Điều 14 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung.

Điều 29. Trách nhiệm của cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Bố trí cán bộ, công chức, viên chức để thực hiện tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị; phân loại, chuyển phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan, đơn vị trực thuộc hoặc chuyển đến các cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền xử lý, trả lời.

2. Thiết lập và công bố công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức gồm: địa chỉ cơ quan, địa chỉ thư điện tử (email), hộp thư trên cổng thông tin điện tử của tỉnh, số điện thoại của cán bộ, công chức được giao đầu mối thực hiện thủ tục hành chính tại đơn vị, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp trên Cổng thông tin điện tử chính phủ.

3. Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình quy định tại Điều 28 Quy chế này.

Điều 30. Quyền, nghĩa vụ của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính

1. Cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị có các quyền sau đây:

a) Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan hành chính nhà nước về các quy định thủ tục hành chính;

b) Truy cập Hệ thống thông tin để phản ánh, kiến nghị với các cơ quan hành chính nhà nước về quy định hành chính.

c) Được cơ quan hành chính nhà nước đã tiếp nhận phản ánh, kiến nghị thông báo về tình hình, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị thông qua thư điện tử, dịch vụ tin nhắn.

d) Bảo quản thông tin về mã số tiếp nhận phản ánh, kiến nghị để tra cứu thông tin về tình hình, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

đ) Gửi đầy đủ thông tin hồ sơ hoặc thực hiện bổ sung hồ sơ khi có yêu cầu của cơ quan tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; không tải các tệp tin đính kèm có mã độc, virus lên Hệ thống thông tin.

g) Phản ánh với cơ quan, người có thẩm quyền về các hành vi sau đây của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính:

Tiết lộ thông tin về hồ sơ tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh, bí mật cá nhân của đối tượng thực hiện thủ tục hành chính mà mình biết được khi thực hiện thủ tục hành chính, trừ trường hợp được đối tượng thực hiện thủ tục hành chính đồng ý bằng văn bản hoặc pháp luật có quy định khác, sử dụng thông tin đó để xâm hại quyền, lợi ích hợp pháp của người khác.

Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian thực hiện hoặc tự ý yêu cầu bổ sung thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định mà không nêu rõ lý do bằng văn bản.

Hách dịch, cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, gây khó khăn cho đối tượng thực hiện thủ tục hành chính đã được quy định và công bố công khai.

Nhận tiền hoặc quà biếu dưới bất cứ hình thức nào từ đối tượng thực hiện nhiệm vụ được giao.

h) Yêu cầu cơ quan hành chính nhà nước đã tiếp nhận thông báo về tình hình xử lý phản ánh, kiến nghị.

i) Được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng nếu 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, hủy bỏ, bãi bỏ những quy định hành chính mâu thuẫn, chồng chéo, không hợp pháp hoặc không hợp lý.

2. Cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị có nghĩa vụ:

a) Tuân thủ hình thức phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này và quy định pháp luật hiện hành; trình bày rõ ràng, cung cấp đầy đủ, trung thực, có căn cứ các thông tin cần thiết cho cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

b) Không được lợi dụng quyền phản ánh, kiến nghị để hạ thấp uy tín, gây cản trở hoạt động của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức giải quyết thủ tục hành chính; chịu trách nhiệm theo quy định pháp luật về nội dung phản ánh, kiến nghị.

Điều 31. Trách nhiệm của cán bộ, công chức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

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

2. Không chậm trễ hoặc gây khó khăn, những nhiều khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

3. Tuân thủ đúng quy trình, thời hạn tiếp nhận.

4. Cán bộ, công chức tiếp nhận phải thể hiện trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị bằng văn bản.

Mục 3

XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 32. Trình tự xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Đối với phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi trái pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức được giao giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện như sau:

a) Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị thông báo cho cơ quan, đơn vị quản lý cán bộ, công chức, viên chức.

b) Trong thời hạn năm ngày kể từ ngày nhận được thông báo của cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, cơ quan, đơn vị quản lý cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm:

Tiền hành xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

Xử lý cán bộ, công chức, viên chức theo quy định pháp luật và Điều 36 Quy chế này nếu nội dung phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức là đúng sự thật.

Thông báo cho cá nhân, tổ chức và cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị kết quả xử lý phản ánh kiến nghị.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính, cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền xử lý thực hiện như sau:

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

b) Nghiên cứu, đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị.

c) Tổ chức rà soát, đánh giá thủ tục hành chính theo quy định tại Chương II Quy chế này nếu phản ánh, kiến nghị hợp lý, có đủ cơ sở để xem xét, xử lý.

d) Quyết định xử lý.

đ) Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

e) Tổ chức lưu giữ hồ sơ về phản ánh, kiến nghị đã được xử lý theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ, đồng thời lưu vào Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

Điều 33. Hình thức xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Đối với phản ánh kiến nghị về hành vi trái pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức được giao giải quyết thủ tục hành chính, cơ quan quản lý cán bộ, công chức tùy theo tính chất mức độ vi phạm thực hiện như sau:

a) Không xét thi đua, khen thưởng, đề bạt, bổ nhiệm trong năm có hành vi vi phạm.

b) Xử lý kỷ luật theo quy định pháp luật hiện hành.

c) Không giao nhiệm vụ thực hiện thủ tục hành chính cho cán bộ, công chức, viên chức tái phạm lần hai trở lên.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính, cơ quan hoặc người có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị lựa chọn một trong các hình thức sau để xử lý:

a) Sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, hủy bỏ quy định hành chính theo thẩm quyền.

b) Kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền xem xét, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, hủy bỏ quy định hành chính không đáp ứng các tiêu chí quy định Nghị định số 63/2010/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung.

c) Ban hành theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền ban hành quy định hành chính mới, phù hợp với tình hình phát triển kinh tế - xã hội và quản lý nhà nước ở địa phương.

Điều 34. Trách nhiệm của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trong xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Công khai địa chỉ cơ quan, số điện thoại, thư điện tử của Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính, website của cơ sở dữ liệu quốc gia, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp.

2. Tổ chức phân loại, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao nhiệm vụ cho cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính hoặc cơ quan quản lý cán bộ, công chức, viên chức bị phản ánh.

3. Đề xuất phương án xử lý với Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đối với phản ánh, kiến nghị thuộc các trường hợp sau:

a) Liên quan đến hai hay nhiều cơ quan hành chính nhà nước khác nhau và các cơ quan này không thống nhất được về phương án xử lý;

b) Đã được các Sở, Ban ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã xử lý nhưng cá nhân, tổ chức vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị;

c) Về quy định hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy định tại Điều 38, 39 Quy chế này.

5. Tổ chức lưu trữ hồ sơ, tài liệu và xây dựng cơ sở dữ liệu điện tử về các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và kết quả xử lý.

6. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị và thông báo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức cho Sở Nội vụ để làm cơ sở đánh giá thi đua, khen thưởng; đánh giá và đề bạt, bổ nhiệm cán bộ, công chức, viên chức.

7. Đôn đốc, kiểm tra và kịp thời có biện pháp cần thiết để chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong xử lý phản ánh, kiến nghị.

8. Đôn đốc các Sở, Ban ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã xử lý dứt điểm, kịp thời và đúng thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định thủ tục hành chính.

Điều 35. Trách nhiệm của Thủ trưởng các Sở, Ban ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã trong xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Niêm yết công khai trước trụ sở về giải quyết thủ tục hành chính các thông tin sau đây:

a) Địa chỉ của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Số 16C, Tôn Đức Thắng, phường Mỹ Bình, thành phố Long Xuyên, tỉnh An Giang), số điện thoại (02963.957.006), thư điện tử (thutuchanhchinh@angiang.gov.vn); địa chỉ cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính (www.thutuchanhchinh.vn).

b) Địa chỉ tổ kiểm tra công vụ tỉnh, số điện thoại: 01678.247.247, thư điện tử: kiemtracongvu@angiang.gov.vn.

c) Địa chỉ công thông tin điện tử (nếu có) của cơ quan, đơn vị, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử (email) chuyên dụng tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

d) Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp: <http://nguoidan.chinhphu.vn> và <http://doanhnghiep.chinhphu.vn>.

đ) Các hình thức công khai khác tùy theo quyết định của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

h) Tổ chức xây dựng, quản lý thùng thư góp ý tại các bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý của mình.

2. Tổ chức nghiên cứu, phân loại phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý.

3. Đối với các phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính, tùy theo thẩm quyền quyết định, có trách nhiệm đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh kiến nghị Bộ, cơ quan ngang Bộ, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ quy định hành chính theo thẩm quyền.

4. Đối với phản ánh kiến nghị về hành vi trái pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức được giao thực hiện thủ tục hành chính, có trách nhiệm:

a) Tổ chức xử lý theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 36 Quy chế này;

b) Thông báo cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

5. Tổ chức lưu trữ hồ sơ, tài liệu và xây dựng cơ sở dữ liệu điện tử các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và kết quả xử lý.

6. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 đã được sửa đổi, bổ sung và thông tin kết quả về văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

7. Đề xuất hình thức khen thưởng cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị đem lại hiệu quả thiết thực, giúp cơ quan hành chính nhà nước sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ, bãi bỏ những quy định hành chính mâu thuẫn, chồng chéo, không hợp pháp, không cần thiết hoặc không hợp lý.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 36. Khen thưởng, xử lý vi phạm

1. Cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan tổ chức hoàn thành tốt nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính theo Quy chế này được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

2. Cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ kiểm soát thủ tục hành chính nếu vi phạm, không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định tại Quy chế này phải chịu trách nhiệm theo quy định pháp luật.

Điều 37. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo

Các cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm thực hiện chế độ thông tin, báo cáo về kết quả thực hiện việc kiểm soát thủ tục hành chính định kỳ hay đột xuất như sau:

1. Sở, Ngành tỉnh, báo cáo kết quả thực hiện việc kiểm soát thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trực thuộc.

2. Ủy ban nhân dân cấp huyện báo cáo kết quả thực hiện việc kiểm soát thủ tục hành chính của các cơ quan chuyên môn cùng cấp và Ủy ban nhân dân cấp xã thuộc địa bàn quản lý.

3. Định kỳ 03 tháng/lần và năm các cơ quan sau đây thực hiện chế độ thông tin, báo cáo gửi về văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh như sau:

a) Các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, Công an tỉnh, Cục thuế tỉnh, Bảo hiểm Xã hội tỉnh, Ngân hàng Nhà nước - Chi nhánh tỉnh An Giang; Kho bạc Nhà nước tỉnh, Cục Hải quan tỉnh báo cáo tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan đơn vị trực thuộc.

b) Ủy ban nhân dân cấp huyện báo cáo kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan các cơ quan chuyên môn cùng cấp và Ủy ban nhân dân cấp xã.

4. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chịu trách nhiệm:

a) Hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện nghiêm túc chế độ thông tin, báo cáo theo quy định pháp luật.

b) Định kỳ 03 tháng/lần và năm tổng hợp báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ký gửi văn phòng Chính phủ theo quy định pháp luật.

Điều 38. Kinh phí tổ chức kiểm soát thủ tục hành chính

Kinh phí tổ chức kiểm soát thủ tục hành chính hàng năm thực hiện như sau:

1. Ngân sách tỉnh bảo đảm kinh phí cho việc tổ chức kiểm soát thủ tục hành chính tại các Sở, Ngành tỉnh.

2. Ngân sách cấp huyện bảo đảm kinh phí cho việc tổ chức kiểm soát thủ tục hành chính tại các cơ quan chuyên môn cùng cấp và Ủy ban nhân dân cấp xã.

Điều 39. Điều khoản thi hành

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh:

a) Chủ trì phối hợp với các Sở, Ban, Ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

b) Kiến nghị phối hợp, cộng tác với Báo An Giang trong việc đưa tin, tuyên truyền về công tác kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh

2. Sở Nội vụ theo dõi tình hình thực hiện thủ tục hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước và cán bộ, công chức, viên chức nhà nước làm cơ sở thực hiện công tác thi đua khen thưởng và công tác tổ chức cán bộ trên địa bàn tỉnh.

3. Đài Phát thanh Truyền hình tỉnh An Giang, Sở Thông tin và Truyền thông tăng cường thực hiện công tác truyền thông về cải cách thủ tục hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

4. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh, các Sở, Ban ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để hướng dẫn, thống nhất giải quyết. Nếu vượt quá thẩm quyền, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.

**TM.ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

(Đã ký)

Vương Bình Thạnh