

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH BÌNH DƯƠNG**

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

Số: 70/2014/QĐ-UBND

Thủ Dầu Một, ngày 31 tháng 12 năm 2014

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 Bình Dương

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân 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 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 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 55/2011/NĐ-CP ngày 04 tháng 7 năm 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 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;

Căn cứ Thông tư liên tịch số 23/2014/TTLT-BTP-BNV ngày 22/12/2014 của Bộ Tư pháp - Bộ Nội vụ hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Tư pháp thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Phòng Tư pháp thuộc Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Tư pháp tại Tờ trình số 1516/TTr-STP ngày 31 tháng 12 năm 2014,

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 Bình Dương.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 02 năm 2015 và thay thế Quyết định số 52/2011/QĐ-UBND ngày 30/11/2011 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương 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 Bình Dương.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Tư pháp, Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các cá nhân, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH
Đã ký: Võ Văn Minh

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH BÌNH DƯƠNG**

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

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 Bình Dương**
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 70/2014/QĐ-UBND
ngày 31/12/2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương)*

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về công tác phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân trên địa bàn tỉnh Bình Dương;
2. Quy chế này không quy định về khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh Bình Dương;
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 dưới 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. 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.
3. Kiến nghị là việc cá nhân, tổ chức có phản ánh với cơ quan hành chính nhà nước theo quy định tại Khoản 2 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.

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

5. 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.

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

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 5. Nội dung phản ánh, kiến nghị

1. Phản ánh về hành vi: 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, viên chức.

2. Phản ánh nội dung các quy định hành chính, gồm: Sự không phù hợp của quy định hành chính với thực tế; sự không đồng bộ, không thống nhất của các quy định hành chính; quy định hành chính không hợp pháp; quy định hành chính trái với các Điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập; những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

3. Kiến nghị các phương án xử lý những phản ánh quy định tại Khoản 1, Khoản 2 Điều này và những sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống 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 thực hiện thông qua một trong các hình thức sau:

1. Văn bản
2. Điện thoại.
3. Phiếu lấy ý kiến.

Điều 7. Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

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

2. Địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của Sở Tư pháp:

- Trụ sở: Tầng 15, Tháp A, Trung tâm hành chính tỉnh Bình Dương.

- Số điện thoại chuyên dùng: 0650.38.35.029.

- Website: <http://binhduong.gov.vn> hoặc <http://stp.binhduong.gov.vn>

- Địa chỉ Email: kiemsoat.tthc@binhduong.gov.vn

3. Niêm yết nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức:

Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm niêm yết tại trụ sở cơ quan, đơn vị, địa phương nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và công khai trên Cổng thông tin điện tử hoặc Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, địa phương theo quy định.

Điều 8. Yêu cầu chung đối với phản ánh, kiến nghị

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

2. Phản ánh, kiến nghị bằng văn bản do cá nhân, tổ chức trực tiếp chuyển đến Sở Tư pháp hoặc thông qua dịch vụ bưu chính hoặc qua hộp thư điện tử, Trang thông tin điện tử, Cổng thông tin điện tử phải thể hiện rõ nội dung, họ 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. Phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại chuyên dùng đã được công bố công khai; trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị; thông báo tên, địa chỉ, số điện thoại hoặc địa chỉ thư điện tử của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị khi cần liên hệ. Sở Tư pháp chịu trách nhiệm ghi nhận trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị bằng văn bản.

4. Phản ánh, kiến nghị bằng Phiếu lấy ý kiến chỉ áp dụng khi các cơ quan hành chính nhà nước cần thiết lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính cụ thể. Nội dung Phiếu lấy ý kiến phải thể hiện rõ những vấn đề cần lấy ý kiến và gửi đến các cá nhân, tổ chức thực hiện thông qua một hoặc nhiều cách như: Gửi văn bản lấy ý kiến, qua phương tiện thông tin đại chúng; công khai trên Trang thông tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử. Cơ quan hành chính nhà nước nào gửi Phiếu lấy ý kiến thì cơ quan đó tiếp nhận.

Chương II

QUY TRÌNH PHỐI HỢP, TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH

Điều 9. Tổ chức tiếp nhận và cách thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

Sở Tư pháp có trách nhiệm tổ chức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc thẩm quyền, phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Ngoài hình thức phản ánh, kiến nghị bằng văn bản (in, viết ra giấy) được gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện, các hình thức phản ánh, kiến nghị khác được Sở Tư pháp tổ chức tiếp nhận như sau:

1. Phản ánh, kiến nghị qua điện thoại: Số điện thoại chính thức để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính được đặt tại Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Sở Tư pháp. Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính có trách nhiệm cử người trực thường xuyên, khi có điện thoại phản ánh, kiến nghị, cán bộ tiếp nhận điện thoại có trách nhiệm ghi chép trung thực và đầy đủ thông tin phản ánh, kiến nghị (theo mẫu tại Phụ lục I - Phiếu tiếp nhận phản ánh, kiến nghị qua điện thoại ban hành kèm theo Quyết định này). Cán bộ trực điện thoại khuyến khích cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị xác nhận lại bằng văn bản và gửi về Sở Tư pháp.

2. Phản ánh, kiến nghị trực tiếp: Cá nhân, tổ chức trực tiếp đến Sở Tư pháp để phản ánh, kiến nghị được Sở Tư pháp hướng dẫn soạn thảo văn bản phản ánh, kiến nghị (theo mẫu tại Phụ lục II - Phiếu tiếp nhận phản ánh, kiến nghị ban hành kèm theo Quyết định này).

3. Phản ánh, kiến nghị được gửi qua Cổng thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Website của Sở Tư pháp: Đơn vị trực tiếp phụ trách Cổng thông tin điện tử khi nhận được phản ánh, kiến nghị trong 01 (một) ngày làm việc có trách nhiệm in nội dung phản ánh, kiến nghị và thông tin về người phản ánh, kiến nghị và chuyển qua Sở Tư pháp xử lý.

4. Đối với phản ánh, kiến nghị qua hộp thư điện tử tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Sở Tư pháp là đơn vị quản lý hộp thư điện tử tiếp nhận phản ánh, kiến nghị. Khi nhận được đơn, thư phản ánh, kiến nghị, phòng có trách nhiệm phản hồi qua hộp thư điện tử kết quả đã nhận được nội dung phản ánh, kiến nghị. Đồng thời, trong 01 (một) ngày làm việc, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính có trách nhiệm in nội dung phản ánh, kiến nghị, thông tin về người phản ánh, kiến nghị và chuyển về bộ phận văn thư Sở Tư pháp để xử lý theo đúng quy định.

Điều 10. Phân loại và xử lý đơn thư phản ánh, kiến nghị

1. Đối với các đơn, thư không phải là phản ánh, kiến nghị hoặc không đáp ứng yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 8 Quy chế này; Sở Tư pháp lưu hồ sơ, đồng thời có văn bản thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị biết.

2. Đối với các đơn, thư là phản ánh, kiến nghị nhưng không thuộc thẩm quyền xử lý của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh: 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 cơ quan nhà nước, đơn vị, của cán bộ, công chức, viên chức và phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính không thuộc thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương.

Trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, Sở Tư pháp lưu hồ sơ và ký chuyển phản ánh, kiến nghị tới cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận; đồng thời, chuyển văn bản trả lời cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị để biết.

3. Đối với các phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức Phiếu lấy ý kiến, cơ quan hành chính nhà nước khi cần thiết 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 đến tổ chức, cá nhân cần lấy ý kiến;
- 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 giữ hồ sơ về các phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ.

4. Các đơn thư phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền xử lý của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh được quy định tại Khoản 1 và Khoản 2 Điều 11 của Quy chế này.

Điều 11. Xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính

1. Phản ánh về hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan, đơn vị, của cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh:

- Sở Tư pháp trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm chuyển đơn thư phản ánh đến các cơ quan, đơn vị, địa phương là đối tượng bị phản ánh, kiến nghị hoặc các cơ quan, đơn vị, địa phương trực tiếp quản lý cán bộ, công chức có hành vi bị phản ánh để xử lý theo quy định; đôn đốc, kiểm tra và kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh các biện pháp cần thiết để chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trên địa bàn tỉnh trong việc xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

- Cơ quan, đơn vị, địa phương được giao chịu trách nhiệm xử lý phản ánh, kiến nghị tổ chức xem xét, xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình đã được pháp luật quy định, gửi kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị đến Sở Tư pháp trong thời gian quy định tại Khoản 3 Điều này.

Sau khi nhận được kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của các Cơ quan, đơn vị, địa phương, trong vòng 03 (ba) ngày làm việc, Sở Tư pháp có trách nhiệm tổng hợp kết quả để trả lời cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị, đồng thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định.

- Sau khi nhận được đơn thư phản ánh, kiến nghị, nếu xét thấy 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, viên chức có thể gây thiệt hại đến quyền lợi hợp pháp của cá nhân, tổ chức, Sở Tư pháp chủ trì, phối hợp với các cơ quan chức năng có liên quan tiến hành xác minh, làm việc trực tiếp với cơ quan, đơn vị, địa phương bị phản ánh và cá nhân, tổ chức có phản ánh. Cơ quan, đơn vị, địa phương bị phản ánh có trách nhiệm phối hợp với Sở Tư pháp để làm rõ những nội dung phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

2. Phản ánh, kiến nghị về nội dung quản lý quy định hành chính thuộc thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh:

a) Sở Tư pháp tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao cho cơ quan, đơn vị có chức năng xử lý phản ánh, kiến nghị

+ Đối với những phản ánh, kiến nghị chưa đủ cơ sở xem xét xử lý, phải tiếp tục tập hợp để nghiên cứu, cần thiết làm việc trực tiếp với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị để làm rõ những nội dung có liên quan;

+ Đối với những phản ánh, kiến nghị có đủ cơ sở xem xét xử lý, cơ quan được giao thẩm quyền xử lý phải tiến hành xem xét quy định hành chính theo các tiêu chí: Sự cần thiết, tính hợp lý, hợp pháp, tính đơn giản, dễ hiểu, tính khả thi; sự thống nhất, đồng bộ với các quy định hành chính khác; sự phù hợp với các Điều ước quốc tế mà Việt Nam ký kết hoặc gia nhập.

b) Trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị đáp ứng các tiêu chí về quy định hành chính, cơ quan, đơn vị tham mưu trình Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, hủy bỏ quy định hành chính theo thẩm quyền; kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền xem xét, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, hủy bỏ quy định hành chính; ban hành theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền ban hành quy định hành chính mới phục vụ yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội và quản lý nhà nước.

c) Tùy từng trường hợp cụ thể, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao Sở Tư pháp chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan xử lý các phản ánh, kiến nghị về nội dung các quy định thủ tục hành chính 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; những phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đã được các sở, ngành xử lý nhưng cá nhân, tổ chức vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị; những phản ánh, kiến nghị nhạy cảm có tác động lớn đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp và đời sống nhân dân trên địa bàn.

3. Thời gian xử lý phản ánh, kiến nghị:

Tùy thuộc vào tính chất của từng vụ, việc 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 cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức, viên chức hay phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính; thời gian xử lý phản ánh, kiến nghị chậm nhất là 10 ngày làm việc, trường hợp phức tạp có thể kéo dài nhưng không quá 20 ngày làm việc kể từ khi nhận được phản ánh, kiến nghị.

Điều 12. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị và lưu trữ hồ sơ xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính phải được công khai theo các hình thức sau:

- a) Đăng tải trên Công thông tin hoặc Trang thông tin điện tử (Website) của cơ quan;
- b) Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng;
- c) Gửi văn bản thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị;

d) Niêm yết tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị và tại cơ quan trực tiếp giải quyết phản ánh, kiến nghị. Thời gian niêm yết, chậm nhất là 02 ngày làm việc, kể từ ngày có kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị và kéo dài liên tục trong ít nhất 10 ngày.

2. Lưu trữ hồ sơ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị:

Toàn bộ các văn bản, giấy tờ có 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 QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI CÔNG TÁC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH

Điều 13. Trách nhiệm của Sở Tư pháp

1. Là cơ quan đầu mối giúp Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật và theo Quy chế này.

2. Nghiên cứu và phân loại các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi, thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và chuyển giao cho các sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP, ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; đôn đốc, kiểm tra và kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh 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. Nhận kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị, địa phương và trả lời cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị. Đồng thời, công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Khoản 1 Điều 12 Quy chế này.

4. Kiểm tra, tổng hợp, xây dựng báo cáo về tình hình và kết quả thực hiện việc kiểm soát thủ tục hành chính và việc tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo định kỳ hoặc đột xuất để trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Thủ tướng Chính phủ. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện một số biện pháp cần thiết để chấn chỉnh, tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

Điều 14. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã

1. Tiếp nhận văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Sở Tư pháp, xem xét, nghiên cứu và xử lý các phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình đã được pháp luật quy định và theo Quy chế này.

2. Công khai tại trụ sở, cơ quan, đơn vị địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo nội dung quy định tại Khoản 3 Điều 7 Quy chế này.

3. Hướng dẫn, tạo điều kiện thuận lợi để cá nhân, tổ chức trên địa bàn thực hiện việc phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đúng trình tự, nội dung và thẩm quyền theo quy định tại Quy chế này.

Chương IV**KINH PHÍ, KHEN THƯỞNG, THÔNG TIN, BÁO CÁO****Điều 15. Kinh phí thực hiện**

Kinh phí phục vụ công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được ngân sách nhà nước đảm bảo trong dự toán chi ngân sách thường xuyên của các cơ quan hành chính nhà nước theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

Điều 16. Chế độ thông tin, báo cáo

1. Các cơ quan, đơn vị định kỳ báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Tư pháp) về tình hình tiếp nhận và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định về công tác báo cáo thống kê của ngành Tư pháp.

2. Sở Tư pháp chịu trách nhiệm tổng hợp báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình tiếp nhận và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Thủ tướng Chính phủ, Bộ Tư pháp, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 17. Khen thưởng, xử lý vi phạm

1. Khen thưởng: Cơ quan, đơn vị, địa phương được giao trách nhiệm thực hiện tốt công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thì được xem xét thi đua, khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

Cá nhân, tổ chức có những phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đem lại hiệu quả thiết thực, giúp cơ quan hành chính nhà nước sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ, bãi bỏ những quy định hành chính không phù hợp thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

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

Chương V **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

Điều 18. Tổ chức thực hiện

1. Các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế này theo chức năng và nhiệm vụ được phân công.

2. Sở Tư pháp chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã triển khai thực hiện Quy chế này.

3. Báo Bình Dương và Đài Phát thanh Truyền hình Bình Dương dành thời lượng phù hợp để thông tin, tuyên truyền về nội dung, các văn bản liên quan đến công tác kiểm soát thủ tục hành chính, tình hình thực hiện và kết quả thực hiện Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định 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 và Quy chế này.

4. Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc, các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và xã, phường, thị trấn kịp thời phản ánh về Sở Tư pháp để được hướng dẫn cụ thể hoặc tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT.CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH
Đã ký: Võ Văn Minh

PHỤ LỤC I
PHIẾU TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ QUA ĐIỆN THOẠI
(Ban hành kèm theo Quyết định số 70/2014/QĐ-UBND
ngày 31 tháng 12 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương)

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

PHIẾU TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ QUA ĐIỆN THOẠI

1. Thông tin về cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị

Tên cá nhân/tổ chức:

Phản ánh, kiến nghị:

Địa chỉ liên lạc:

Email:

Số điện thoại gọi đến:

Thời gian gọi đến:giờ.....phút, ngày.....thángnăm.....

2. Nội dung phản ánh, kiến nghị:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cán bộ tiếp nhận

(Ký và ghi rõ họ tên)

PHỤ LỤC II
PHIẾU PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ
(Ban hành kèm theo Quyết định số 70/2014/QĐ-UBND
ngày 31 tháng 12 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương)

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

PHIẾU PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Kính gửi:

1. Thông tin về cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị

Tên cá nhân/tổ chức:

Phản ánh, kiến nghị:

Địa chỉ liên lạc:

Điện thoại: Email:

2. Nội dung phản ánh, kiến nghị:

.....
.....
.....

3. Đề xuất giải pháp (nếu có)

.....

4. Tài liệu chứng minh gửi kèm (nếu có)

.....

....., ngày.....tháng.....năm.....

Cá nhân/Tổ chức phản ánh, kiến nghị

(Ký và ghi rõ họ tên)