Người ký: Ủy ban Nhân dân tỉnh Gia Lai
Email: ubndtinh@gialai.gov.vn
Cơ quan: Tỉnh Gia Lai
Thời gian ký: 26.04.2018 09:56:54 +07:00

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH GIA LAI	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 18 /2018/QĐ-UBND	*Gia Lai, ngày 24 tháng 4 năm 2018*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH GIA LAI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015;

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 về 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 92/2017/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;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 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.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

Điều 2. Hiệu lực thi hành

Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày 04 tháng 5 năm 2018 và thay thế Quyết định số 29/2013/NĐ-CP ngày 01/10/2013 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai về việc ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (sau đây viết tắt là UBND cấp huyện), Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã,

phường, thị trấn (sau đây viết tắt là UBND cấp xã) 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 VBPL – Bộ Tư pháp;
- T.Tr Tỉnh ủy;
- T.Tr HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT. UBND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Sở Tư pháp;
- Báo Gia Lai;
- Đài PTTH tỉnh;
- Lãnh đạo VP.UBND tỉnh;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu VT, NC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Võ Ngọc Thành

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH GIA LAI	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ
Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 13 /2018/QĐ-UBND ngày 14/4 /2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và việc thực hiện quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Gia Lai.

2. Quy chế này không áp dụng đối với việc tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn, giải đáp pháp luật.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

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

Chương II
TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

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

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

2. Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền quản lý.

Điều 4. Hình thức phản ánh, kiến nghị

Cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua một trong các hình thức sau:

1. Phản ánh, kiến nghị trực tiếp đến Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; các sở, ban, ngành tỉnh, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện; UBND cấp xã.

2. Gửi văn bản tới Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; các sở, ban, ngành tỉnh; Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân cấp huyện; UBND cấp xã.

3. Số điện thoại chuyên dùng: 0269.3824468 (Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh); hoặc số điện thoại được niêm yết công khai tại các sở, ban, ngành; UBND cấp huyện, UBND cấp xã.

4. Phiếu lấy ý kiến.

5. Qua thư điện tử: tthc@gialai.gov.vn

6. Cổng thông tin điện tử của tỉnh;

7. Cá nhân truy cập vào địa chỉ https://nguoidan.chinhphu.vn để gửi phản ánh, kiến nghị;

8. Doanh nghiệp truy cập vào địa chỉ https://doanhnghiep.chinhph.vn để gửi phản ánh, kiến nghị.

Điều 5. Giá trị phản ánh, kiến nghị được gửi trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị của cá nhân, doanh nghiệp và trả lời của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị 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 tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị có giá trị như văn bản giấy.

Điều 6. Xử lý phản ánh, kiến nghị gửi đến Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Xử lý phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể trong thực hiện các quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức trên địa bàn tỉnh:

a) Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh ký văn bản chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị đến cơ quan, đơn vị liên quan để xử lý theo quy định.

Phản ánh, kiến nghị về hành vi của cơ quan hành chính nhà nước, cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền quản lý của 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 thuộc thẩm quyền quản lý của UBND cấp huyện: Văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị được gửi cho UBND cấp huyện để xử lý.

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 UBND cấp huyện để chỉ đạo UBND cấp xã xử lý.

b) Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, cơ quan, đơn vị tiếp nhận phải kiểm tra, xử lý và báo cáo kết quả xử lý về Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh).

c) Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được báo cáo, kết quả xử lý, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thông báo kết quả xử lý cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

2. Xử lý phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân

a) Trong thời hạn 10 ngày làm việc, Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh ký văn bản chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đến các cơ quan chức năng để xử lý theo quy định như sau:

Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh: Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị đến các Sở, ban, ngành liên quan để nghiên cứu, báo cáo đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, đề nghị Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý theo thẩm quyền.

Đối với các quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Hội đồng nhân dân cấp huyện, UBND cấp huyện; Hội đồng nhân dân cấp xã, UBND cấp xã: Văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị được gửi cho UBND cấp huyện để xử lý, chỉ đạo xử lý.

b) Trong thời hạn 15 ngày làm việc, cơ quan, đơn vị tiếp nhận văn bản chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị phải tổ chức nghiên cứu, báo cáo đề xuất cho cơ quan, người có thẩm quyền để xem xét, quyết định phương án xử lý.

3. Tùy theo trường hợp cụ thể, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức nghiên cứu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh 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, UBND cấp huyện xử lý hoặc chỉ đạo xử lý nhưng cá nhân, tổ chức vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị; những phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Đối với 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, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, kiến nghị Thủ tướng Chính phủ, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý.

Điều 7. Xử lý phản ánh, kiến nghị gửi đến các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã

Trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã tiến hành xử lý phản ánh, kiến nghị và báo cáo kết quả xử lý về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh).

Điều 8. Công khai kết quả xử lý, phản ánh kiến nghị

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND 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, khoản 8 Điều 2 Nghị định số 92/2017/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 Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, công bố, công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh (www.gialai.gov.vn).

3. Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Gia Lai có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh công khai phản ánh, kiến nghị và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên các phương tiện thông tin, tuyên truyền của tỉnh.

Chương IV
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Trách nhiệm của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Bố trí cán bộ, công chức có trình độ kiến thức về các lĩnh vực quản lý nhà nước, có năng lực nghiên cứu, tổng hợp và kỹ năng giao tiếp để thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

2. Duy trì số điện thoại, kết nối mạng máy tính điện tử hoặc thiết lập Website, địa chỉ email phục vụ việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

3. Công bố, công khai địa chỉ cơ quan, số điện thoại, các địa chỉ thư tín, Website tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

4. 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.

5. Tổ chức tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị theo Quy chế này.

6. 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 Văn phòng Chính phủ

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

8. Theo dõi, kiểm tra, định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 10. Trách nhiệm của Giám đốc sở, Thủ trưởng các ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã

1. Hướng dẫn cá nhân, tổ chức 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 Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Xử lý hoặc chỉ đạo xử lý phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền do Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển đến; nghiên cứu, báo cáo đề xuất cơ quan, người có thẩm quyền xử lý hoặc kiến nghị xử lý theo quy định.

4. Báo cáo về tình hình và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của đơn vị, địa phương.

Điều 11. Điều khoản thi hành

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã có trách nhiệm triển khai, tổ chức thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các đơn vị, địa phương phản ánh về Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để xem xét, giải quyết./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Võ Ngọc Thành