

Số: 26 /2018/QĐ-UBND

Bình Phước, ngày 09 tháng 5 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp giữa Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh với các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Phước

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BÌNH PHƯỚC

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

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính;

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

Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 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 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn nghiệp vụ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh tại Tờ trình số 947c /TTr- VPUBND ngày 08 tháng 5 năm 2018.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp giữa Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh với các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Phước.



Điều 2. Các ông (bà): Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn, các tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 20 tháng 5 năm 2018./.

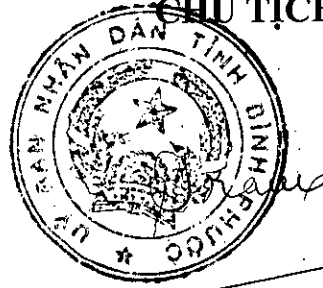
Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Cục kiểm tra văn bản Bộ Tư pháp;
- TTTU, HĐND, Đoàn Đại biểu QH tỉnh;
- Thường trực Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch;
- Như Điều 2;
- Sở Tư pháp;
- LĐVP, TTTH-CB, TTHCC;
- Lưu VT, PKSTTHC, (Ch).

14 R

TM.ỦY BAN NHÂN DÂN

CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Trâm

QUY CHẾ

Phối hợp giữa Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh với các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Phước
(Ban hành kèm theo Quyết định số 26 /2018/QĐ-UBND ngày 09 tháng 5 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Phước).

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định 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; không quy định về khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Phước.

Điều 2. Các cụm từ viết tắt và giải thích từ ngữ

1. Ủy ban nhân dân viết tắt là UBND;

2. Hội đồng nhân dân viết tắt là HĐND;

3. Thủ tục hành chính viết tắt TTHC.

4. Hệ thống: Là việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được thực hiện liên kết thông qua cổng thông tin điện tử từ Trung ương đến địa phương.

Điều 3. Nội dung phản ánh, kiến nghị

1. Phản ánh về hành vi: Là hành vi kéo dài thời gian thực hiện công việc chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính; thái độ nhũng nhiễu, hạch sách của cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan hành chính nhà nước khi giải quyết một vấn đề về phát sinh thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức.

2. Phản ánh về nội dung các quy định hành chính do Chủ tịch UBND tỉnh công bố không phù hợp của quy định hành chính với thực tế; không đồng bộ và không thống nhất của các quy định hành chính do Trung ương công bố; quy định hành chính ngoài quy định của văn bản quy phạm pháp luật không hợp pháp; những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

3. Phản ánh về quá trình thực hiện thủ tục hành chính thực hiện tại Trung tâm hành chính công, bộ phận một cửa, một cửa liên thông của UBND cấp huyện và UBND cấp xã.

4. Kiến nghị các phương án xử lý những phản ánh nêu tại (khoản 2 Điều này); đồng thời, đề xuất sáng kiến, phương án đơn giản hóa quy định, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân.

Điều 4. Cơ quan có thẩm quyền và địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị

1. Văn phòng UBND tỉnh là đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Các sở, ban, ngành tỉnh là đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính hoặc văn bản phản ánh kiến nghị của UBND tỉnh (do Văn phòng UBND tỉnh trực tiếp chuyển đến) về những quy định hành chính mà do sở, ban, ngành chuyên môn quản lý.

3. UBND các huyện, thị xã là đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính hoặc văn bản phản ánh kiến nghị của UBND tỉnh (do Văn phòng UBND tỉnh trực tiếp chuyển đến).

4. UBND các xã, phường, thị trấn là đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính hoặc văn bản phản ánh kiến nghị của UBND tỉnh (do Văn phòng UBND tỉnh, UBND cấp huyện trực tiếp chuyển đến).

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

a) Văn phòng UBND tỉnh tiếp nhận, phản ánh kiến nghị tại phòng Kiểm soát TTHC, số 727, Quốc lộ 14, phường Tân Bình, thị xã Đồng Xoài, tỉnh Bình Phước.

- Số điện thoại chuyên dụng: 0271.3700.279

- Thư điện tử: tctdean30bp@gmail.com

b) Các sở, ban, ngành tỉnh tại trụ sở Văn phòng cơ quan, đơn vị.

c) UBND các huyện, thị xã tại trụ sở Văn phòng HĐND-UBND.

d) UBND các xã, phường, thị trấn tại trụ sở Văn phòng HĐND-UBND.

Điều 5. Liên hệ với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị

1. Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là phòng Kiểm soát TTHC) thuộc Văn phòng UBND tỉnh; Văn phòng các sở, ban, ngành

tỉnh; Văn phòng HĐND-UBND các huyện, thị xã; Văn phòng HĐND-UBND các xã, phường, thị trấn thực hiện việc liên hệ, trao đổi với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị và chịu trách nhiệm về thể thức văn bản, thư điện tử được gửi cho cá nhân, tổ chức.

2. Việc liên hệ, trao đổi với cá nhân, tổ chức trong quá trình tiếp nhận, phản ánh, kiến nghị được thực hiện bằng các hình thức sau:

- Điện thoại:
- Văn bản: (bao gồm văn bản giấy và thư điện tử)
- Phiếu lấy ý kiến của cơ quan chức năng

3. Trường hợp cần thiết, thông qua Văn phòng UBND tỉnh, Phòng Kiểm soát TTHC có thể mời cá nhân, tổ chức đến trao đổi trực tiếp hoặc có thể mời các đơn vị thuộc Văn phòng UBND tỉnh có liên quan tham gia.

Chương II

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 6. Cách thức tiếp nhận, phản ánh kiến nghị

Ngoài hình thức phản ánh, kiến nghị bằng văn bản (in hoặc viết ra giấy) được gửi đến UBND tỉnh; các sở, ban, ngành tỉnh và HĐND-UBND các huyện, thị xã các hình thức phản ánh, kiến nghị khác được UBND tỉnh tiếp nhận như sau:

1. Phản ánh kiến nghị trực tiếp

Cá nhân, tổ chức trực tiếp đến Văn phòng UBND tỉnh; các sở, ban, ngành tỉnh và HĐND-UBND các huyện, thị xã để phản ánh, kiến nghị và được hướng dẫn điền theo mẫu. Khi cần thiết, Văn phòng UBND tỉnh; các sở, ban, ngành tỉnh và HĐND-UBND các huyện, thị xã có thể mời các đơn vị liên quan, chuyên gia tham gia để làm rõ những nội dung đề nghị cá nhân, tổ chức đang được phản ánh, kiến nghị.

2. Phản ánh kiến nghị qua điện thoại

Phòng Kiểm soát TTHC, cán bộ đầu mối Kiểm soát TTHC của các sở, ban, ngành tỉnh và Văn phòng HĐND-UBND các huyện, thị xã sử dụng số điện thoại chuyên dụng để tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức. Chuyên viên tiếp nhận phải ghi rõ thời gian cuộc gọi, số điện thoại gọi đến, nội dung phản ánh, kiến nghị, địa chỉ liên lạc của người gọi... sau đó ký xác nhận vào phiếu tiếp nhận phản ánh, kiến nghị qua điện thoại; Chuyên viên tiếp nhận cần khuyến khích các cá nhân, tổ chức xác nhận lại phản ánh, kiến nghị bằng văn bản.

3. Phản ánh kiến nghị bằng thông điệp, dữ liệu

Cá nhân, tổ chức gửi thông điệp dữ liệu đến Văn phòng UBND tỉnh; các sở, ban, ngành tỉnh và Văn phòng HĐND-UBND các huyện, thị xã do Phòng Kiểm soát TTHC, cán bộ đầu mối Kiểm soát TTHC của các sở, ban, ngành

tỉnh và Văn phòng HĐND-UBND các huyện, thị xã tiếp nhận và in thành văn bản.

4. Ngoài các hình thức trên, trong trường hợp cán bộ công chức thuộc Văn phòng UBND tỉnh có thông tin về phản ánh, kiến nghị thông qua các nguồn: báo chí, hội thảo, hội nghị, nói chuyện chuyên đề,... thì chủ động điền vào mẫu phản ánh, kiến nghị, ghi rõ nguồn thông tin và chuyển cho Văn phòng UBND tỉnh (Phòng Kiểm soát TTHC).

5. Các phản ánh, kiến nghị quy định tại Khoản 1, 2, 3 và Khoản 4 Điều này đáp ứng yêu cầu quy định tại Điều 4, Chương I Quy chế này thì được ghi vào sổ theo dõi.

Điều 7. Chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xử lý

Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính không thuộc thẩm quyền xử lý của Văn phòng UBND tỉnh, Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện, Văn phòng HĐND-UBND cấp xã thì trong thời hạn 03 (ba) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị thì Chánh Văn phòng của Văn phòng UBND tỉnh, Văn phòng HĐND-UBND cấp huyện, cấp xã ký văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền xử lý. Việc chuyển văn bản phản ánh, kiến nghị được thực hiện như sau:

1. Đối với phản ánh, kiến nghị về hành vi không tuân thủ các quy định hành chính của cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan hành chính Nhà nước.

a) Đối với cán bộ, công chức, viên chức cơ quan hành chính Nhà nước thuộc các sở, ban, ngành (kể các đơn vị trực thuộc) thì chuyển văn bản phản ánh, kiến nghị đến các Thủ trưởng các sở, ban, ngành để xử lý;

b) Đối với cán bộ, công chức, viên chức cơ quan hành chính Nhà nước thuộc UBND cấp huyện thì văn bản phản ánh, kiến nghị chuyển đến Chủ tịch UBND cấp huyện để xử lý;

c) Đối với cán bộ, công chức, viên chức, cán sự đơn vị hành chính Nhà nước thuộc UBND cấp xã thì văn bản kiến nghị, phản ánh chuyển đến Chủ tịch UBND cấp xã để xử lý hoặc chuyển đến Chủ tịch UBND cấp huyện để chỉ đạo Chủ tịch UBND cấp xã xử lý.

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính.

a) Quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các Bộ, ngành Trung ương: Văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị gửi đến các Bộ chuyên ngành để xử lý hoặc chuyển qua hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của Chính phủ để xử lý;

b) Quy định hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của UBND tỉnh thì văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị gửi đến Thủ trưởng các sở, ban ngành chuyên môn tham mưu báo cáo UBND tỉnh phương án xử lý.

Chương III
QUY TRÌNH XỬ LÝ VÀ CÔNG KHAI KẾT QUẢ
XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 8. Xử lý phản ánh, kiến nghị

Trên cơ sở văn bản của các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã chuyển phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức hoặc cá nhân, tổ chức gửi trực tiếp phản ánh, kiến nghị đến cơ quan, đơn vị hoặc thông qua Hệ thống thông tin theo quy định tại Điều 8 của Quy chế này; trong thời hạn 07 (bảy) ngày làm việc (đối với việc đơn giản) và 20 ngày (đối với trường hợp phức tạp) Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã có trách nhiệm xem xét, xử lý. Việc xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện như sau:

1. Đối với các phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính.

a) Làm việc trực tiếp với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị để làm rõ các nội dung phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức kết quả làm việc được ghi nhận bằng biên bản;

b) Phân loại phản ánh, kiến nghị để nghiên cứu, đề xuất hình thức xử lý các phản ánh, kiến nghị;

c) Tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh (trong trường hợp phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND tỉnh) Quyết định xử lý hoặc ra Quyết định xử lý (nếu các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết). Đối với các phản ánh, kiến nghị đủ cơ sở để xem xét với các hình thức: sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ quy định hành chính theo thẩm quyền; đề nghị UBND tỉnh báo cáo cấp trên đối với những quy định không thuộc thẩm quyền.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị về hành vi không tuân thủ các quy định hành chính của cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan hành chính Nhà nước.

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

b) Căn cứ vào các quy định của pháp luật về cán bộ, công chức, viên chức các quy định trách nhiệm của người đứng đầu để áp dụng các hình thức xử lý phù hợp với tính chất, mức độ của hành vi; tổ chức họp Hội đồng kỷ luật và quyết định phương án xử lý hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức.

Trong trường hợp không thống nhất được phương án xử lý về hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức thì Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND cấp huyện, Chủ tịch UBND cấp xã đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh hoặc cấp có thẩm quyền chỉ đạo xử lý.

Điều 9. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

Trong thời hạn 03 ngày sau khi các quyết định xử lý phản ánh, kiến nghị ban hành, các cơ quan, đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên các phương tiện thông tin đại chúng, đăng tải trên trang thông tin điện tử của tỉnh, trang website: <http://dichvucong.binhphuoc.gov.vn>, trên hệ thống thông tin xử lý phản ánh, kiến nghị của Chính phủ; đồng thời thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị biết kết quả giải quyết.

Chương IV

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN ĐỐI VỚI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC

Điều 10. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh

1. Hướng dẫn, đôn đốc các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã việc xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định.
2. Tùy theo từng trường hợp cụ thể, Văn phòng UBND tỉnh công khai phản ánh, kiến nghị và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên cổng thông tin điện tử tỉnh, trang website: <http://dichvucong.binhphuoc.gov.vn>.
3. Tổng hợp kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị và thực hiện báo cáo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị của các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã (nếu có) gửi Sở Nội vụ đưa vào việc nhận xét hàng năm để xét thi đua, khen thưởng đối với tập thể, cá nhân thuộc cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Bình Phước.
4. Chủ trì xử lý phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính liên quan đến 02 (hai) cơ quan hành chính Nhà nước khác nhau mà các cơ quan đó không thống nhất được phương án xử lý; những phản ánh, kiến nghị mà các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện xử lý hoặc chỉ đạo nhưng cá nhân, tổ chức vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị.

Điều 11. Trách nhiệm của các Sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã

1. Căn cứ Quyết định này để triển khai thực hiện việc tiếp nhận, phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; đồng thời, công khai địa chỉ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính tại cơ quan, đơn vị mình, của tỉnh, của Hệ thống thông tin xử lý phản ánh của Chính phủ tại nơi tiếp nhận và giải quyết TTHC.
2. Tiến hành xử lý phản ánh, kiến nghị trong phạm vi, thẩm quyền theo đúng quy định tại Điều 12 của Quy chế này và Điều 14, Điều 15 của Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ đã được sửa đổi, bổ sung.

Chương V

CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO, LƯU TRỮ HỒ SƠ VÀ KINH PHÍ THỰC HIỆN

Điều 12. Chế độ thông tin, báo cáo và lưu trữ hồ sơ

1. Định kỳ ngày 15 tháng cuối quý, các sở, ban, ngành; UBND các huyện, thị xã tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc ngành, lĩnh vực mình quản lý hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu về UBND tỉnh (thông qua Văn phòng UBND tỉnh) tổng hợp tham mưu UBND tỉnh báo cáo Thủ tướng Chính phủ, Văn phòng Chính phủ theo quy định.

Đối với UBND cấp xã báo cáo kết quả thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính về UBND cấp huyện để tổng hợp theo quy định.

2. Thực hiện lưu trữ hồ sơ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị đã được xử lý theo quy định của pháp luật về văn thư - lưu trữ.

Chương VI

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 13. Tổ chức thực hiện

1. Các Quyết định ban hành của UBND tỉnh trước đây có liên quan đến việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh đều bãi bỏ.

2. Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Bình Phước mở các trang lấy ý kiến về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; đồng thời, thông tin đầy đủ, chính xác về kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh.

3. Trong quá trình thực hiện Quy chế này, các cơ quan, đơn vị gặp khó khăn, vướng mắc, phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp, báo cáo tham mưu UBND tỉnh điều chỉnh kịp thời./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Trầm