

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế phối hợp trong hoạt động kiểm soát
thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Cà Mau**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH CÀ MAU

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 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 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 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 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 1260/TTr-VP ngày 21 tháng 12 năm 2018.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp trong hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

Điều 2. Hiệu lực thi hành

1. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 15 tháng 01 năm 2019.

2. Các Quyết định số 08/2014/QĐ-UBND ngày 05 tháng 5 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh 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 Cà Mau; Quyết định số 13/2014/QĐ-UBND ngày 23 tháng 5 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế phối hợp công bố, công khai thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp trên địa bàn tỉnh Cà Mau; Quyết định số 38/2016/QĐ-UBND ngày 06 tháng 12 năm 2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy chế phối hợp công bố, công khai thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp trên địa bàn tỉnh Cà Mau ban hành kèm theo Quyết định số 13/2014/QĐ-UBND ngày 23 tháng 5 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau và Quyết định số 39/2016/QĐ-UBND ngày 06 tháng 12 năm 2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung một số điều của 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 Cà Mau ban hành kèm theo Quyết định số 08/2014/QĐ-UBND ngày 05 tháng 5 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau, hết hiệu lực kể từ ngày Quyết định này có hiệu lực thi hành.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Cà Mau; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân 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;
- Cục Kiểm soát TTHC, Văn phòng Chính phủ;
- TT.Tỉnh ủy, HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- BTT.UBMTTQVN tỉnh;
- Sở Tư pháp (tự kiểm tra);
- Công TTĐT tỉnh, Trung tâm GQTTHC (VIC);
- Phòng CCHC (Chờ) (VIC);
- Lưu: VT. Tr 19/01.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Trần Hồng Quân

QUY CHẾ

Phối hợp trong hoạt động kiểm soát

thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Cà Mau

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 55 /2018/QĐ-UBND
ngày 28 tháng 12 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định mối quan hệ phối hợp giữa Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (sau đây viết tắt là Văn phòng UBND tỉnh) với các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Cà Mau (sau đây viết tắt là UBND cấp huyện); Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây viết tắt là UBND cấp xã) trong hoạt động công bố, công khai thủ tục hành chính; rà soát, đánh giá thủ tục hành chính; tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, hành vi hành chính (sau đây viết tắt là hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính) trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

2. Quy chế này không điều chỉnh thủ tục hành chính trong nội bộ của từng cơ quan hành chính nhà nước, giữa cơ quan hành chính nhà nước với nhau mà không liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức; thủ tục xử lý vi phạm hành chính; thủ tục thanh tra; thủ tục hành chính có nội dung bí mật nhà nước; quy định về việc tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn, giải đáp pháp luật.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện, UBND cấp xã, người có thẩm quyền liên quan đến hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

2. Các tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Bảo đảm sự chỉ đạo thống nhất của Ủy ban nhân dân tỉnh (sau đây viết tắt là UBND tỉnh) và phối hợp thường xuyên, liên tục, kịp thời giữa Văn phòng UBND tỉnh với các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã trong hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

2. Việc phối hợp được thực hiện trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của từng cơ quan, đơn vị và tuân thủ các quy trình theo quy định của pháp luật; bảo đảm đúng tiến độ, thời gian, không đùn đẩy, né tránh trách nhiệm.

Chương II
TRÁCH NHIỆM TRONG HOẠT ĐỘNG CÔNG BỐ, CÔNG KHAI
THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ RÀ SOÁT, ĐÁNH GIÁ THỦ TỤC HÀNH
CHÍNH CẤP TỈNH, CẤP HUYỆN, CẤP XÃ

Mục 1
CÔNG BỐ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 4. Quy trình xây dựng, ban hành quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch UBND tỉnh

1. Các sở, ban, ngành tỉnh là cơ quan đầu mối và chịu trách nhiệm chính trong việc tham mưu, trình Chủ tịch UBND tỉnh công bố thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã thuộc phạm vi chức năng quản lý theo ngành, lĩnh vực do mình phụ trách.

2. Quy trình xây dựng dự thảo, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính, thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại khoản 1, khoản 2 và khoản 3 Điều 10 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là Thông tư số 02/2017/TT-VPCP).

3. Trường hợp văn bản quy phạm pháp luật của trung ương ban hành có quy định đầy đủ các bộ phận tạo thành cơ bản theo quy định tại khoản 2 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 của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính chưa có hiệu lực pháp luật (hoặc đã có hiệu lực pháp luật) nhưng chưa được Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ ban hành quyết định công bố thì trong thời hạn trước 05 ngày, kể từ ngày văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực, Thủ trưởng sở, ban, ngành tỉnh có trách nhiệm xây dựng dự thảo quyết định, tham mưu, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành quyết định công bố.

a) Hồ sơ trình ban hành quyết định công bố gồm: Tờ trình, dự thảo quyết định, danh mục và nội dung cụ thể của từng thủ tục hành chính;

b) Phòng Cải cách hành chính thuộc Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm giúp Chánh Văn phòng UBND tỉnh kiểm soát về hình thức, nội dung quyết định công bố sau khi nhận được hồ sơ trình ban hành quyết định công bố thủ tục hành chính;

Trường hợp dự thảo quyết định công bố đáp ứng đủ điều kiện, Văn phòng UBND tỉnh trình Chủ tịch UBND tỉnh xem xét ký, ban hành;

c) Đối với dự thảo quyết định công bố không đủ điều kiện, Văn phòng UBND tỉnh gửi cơ quan, đơn vị dự thảo quyết định công bố ý kiến góp ý để hoàn thiện dự thảo chậm nhất sau 05 ngày, kể từ ngày nhận được hồ sơ trình ban hành quyết định công bố.

Chậm nhất sau 03 ngày, kể từ ngày nhận được văn bản góp ý cơ quan dự thảo quyết định công bố nghiên cứu, tiếp thu, giải trình, hoàn thiện dự thảo quyết định công bố để trình Chủ tịch UBND tỉnh ký, ban hành. Văn bản tiếp thu, giải trình được bổ sung kèm theo hồ sơ hoàn thiện trình ban hành quyết định công bố.

Điều 5. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh trong hoạt động công bố thủ tục hành chính

1. Phối hợp, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các sở, ban, ngành tỉnh trong quá trình xây dựng dự thảo quyết định công bố thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Thực hiện nhiệm vụ kiểm soát về hình thức, nội dung quyết định trình công bố thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành tỉnh gửi đến để tiếp tục hoàn chỉnh trình Chủ tịch UBND tỉnh ký, ban hành.

3. Chậm nhất sau 03 ngày làm việc, kể từ ngày ký ban hành gửi, phát hành quyết định công bố đến Cục Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Chính phủ (bản điện tử thông qua Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính) và sở, ban, ngành tỉnh trình, các cơ quan, đơn vị liên quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

4. Thực hiện nhập, đăng tải công khai thủ tục hành chính đã công bố vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và tích hợp dữ liệu để công khai trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh theo quy định.

Điều 6. Trách nhiệm của UBND cấp huyện, UBND cấp xã

1. Nghiên cứu, tham gia góp ý đối với dự thảo quyết định công bố thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp huyện, UBND cấp xã do các sở, ban, ngành tỉnh chủ trì xây dựng dự thảo gửi đến (nếu có). Thời gian tham gia ý kiến góp ý theo đề nghị của đơn vị chủ trì dự thảo.

2. UBND cấp huyện tổ chức triển khai thực hiện thủ tục hành chính đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố áp dụng chung tại UBND cấp huyện và UBND cấp xã.

3. Chỉ đạo các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND cấp huyện và UBND cấp xã thực hiện rà soát, thống kê thường xuyên đối với các quy định về thủ tục hành chính áp dụng chung tại UBND cấp huyện, UBND cấp xã. Kết quả phát hiện quy định về thủ tục hành chính chưa được công bố hoặc đã công bố nhưng chưa chuẩn xác, đầy đủ các bộ phận tạo thành cơ bản của thủ tục hành chính tại các văn bản quy phạm pháp luật hoặc những bộ phận này không cần thiết, không hợp lý, không còn phù hợp hoặc do bị hết hiệu lực áp dụng thì tổng hợp, báo cáo đề xuất gửi về UBND tỉnh (qua Văn phòng UBND tỉnh) để xem xét, chỉ đạo công bố theo đúng quy định.

Mục 2

NIÊM YẾT, CÔNG KHAI THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 7. Trách nhiệm công khai thủ tục hành chính

Tất cả thủ tục hành chính đã được cấp có thẩm quyền ban hành quyết định công bố phải được thực hiện niêm yết công khai đúng theo quy định về kiểm soát thủ tục hành chính, như sau:

1. Cấp tỉnh: Trung tâm Giải quyết thủ tục hành chính tỉnh chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh, cơ quan, đơn vị có tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Giải quyết thủ tục hành chính tỉnh tổ chức thực hiện niêm yết công khai thủ tục hành chính và nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức tại Trung tâm Giải quyết thủ tục hành chính.

2. Cấp huyện: Chủ tịch UBND cấp huyện chỉ đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và UBND cấp huyện, phối hợp với các phòng, ban chuyên môn cấp huyện tổ chức thực hiện niêm yết công khai thủ tục hành chính và nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và UBND cấp huyện.

3. Cấp xã: Chủ tịch UBND cấp xã chỉ đạo tổ chức thực hiện niêm yết công khai thủ tục hành chính và nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của UBND cấp xã.

4. Về phạm vi, yêu cầu, cách thức niêm yết công khai thủ tục hành chính tại khoản 1, khoản 2 và khoản 3 Điều này được thực hiện theo quy định từ Điều 12 đến Điều 22 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

Điều 8. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh trong hoạt động niêm yết, công khai thủ tục hành chính

1. Hướng dẫn các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã thực hiện niêm yết, công khai thủ tục hành chính theo hướng tinh gọn, đảm bảo thực chất, đáp ứng yêu cầu, chất lượng về nội dung và hình thức, tránh tình trạng lãng phí, hình thức. Lấy chất lượng phục vụ nhân dân làm nền tảng, hướng đến việc khai thác tối đa các dữ liệu thủ tục hành chính công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính để hướng dẫn, tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức theo đúng quy định.

2. Giúp UBND tỉnh nhập, đăng tải công khai dữ liệu thủ tục hành chính đã được công bố trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính theo quy định.

3. Tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo kết nối, tích hợp dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia với Cổng Thông tin điện tử tỉnh và các Trang Thông tin điện tử của các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện và UBND cấp xã.

Mục 3

RÀ SOÁT, ĐÁNH GIÁ, KIẾN NGHỊ

ĐƠN GIẢN HÓA THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 9. Xây dựng kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh chủ trì, phối hợp với Chủ tịch UBND cấp huyện tổ chức rà soát, thống kê tổng hợp đăng ký danh mục thủ tục hành chính để đưa vào kế hoạch rà soát đánh giá thủ tục hành chính hàng năm hoặc theo ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh, gửi kết quả rà soát về Văn phòng UBND tỉnh trước ngày 31 tháng 12 hàng năm để tổng hợp, trình Chủ tịch UBND tỉnh xem xét ban hành Kế hoạch tổng thể về rà soát đánh giá thủ tục hành chính hàng năm trên địa bàn tỉnh theo đúng quy định.

2. Trên cơ sở kết quả đăng ký danh mục thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm tổng hợp, tham mưu, trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kế hoạch tổng thể về rà soát đánh giá thủ tục hành chính trước ngày 31 tháng 01 của năm kế hoạch.

3. Nội dung kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính thực hiện theo mẫu tại Phụ lục V ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

Điều 10. Tổ chức rà soát, kiến nghị đơn giản hóa

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện căn cứ Kế hoạch tổng thể về rà soát đánh giá thủ tục hành chính của Chủ tịch UBND tỉnh để xây dựng Kế hoạch của cơ quan, đơn vị và tổ chức rà soát, xây dựng phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính gửi Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh trước ngày 31 tháng 8 hàng năm.

2. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm xem xét, đánh giá chất lượng rà soát việc sử dụng biểu mẫu, bảng tính chi phí tuân thủ, phương án đơn giản hóa, tỷ lệ cắt giảm số lượng thủ tục hành chính theo ngành, lĩnh vực của các cơ quan, đơn vị. Tổng hợp xây dựng phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt hoặc kiến nghị thực thi phương án đơn giản hóa thuộc thẩm quyền của UBND tỉnh hoặc đề xuất, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền ở Trung ương xem xét trước ngày 15 tháng 9 hàng năm.

3. Căn cứ phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính đã được phê duyệt các sở, ban, ngành tỉnh trình UBND tỉnh sửa đổi, bổ sung văn bản quy định thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền ban hành của UBND tỉnh.

4. Công tác rà soát, đánh giá thủ tục hành chính thực hiện theo hướng dẫn tại Chương V Thông tư số 02/2017/TT-VPCP.

Chương III

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

Mục 1

NỘI DUNG, HÌNH THỨC VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 11. Nội dung phản ánh, kiến nghị

1. 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 cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính.

2. Những quy định hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, thủ tục hành chính không phù hợp với thực tế, không đồng bộ, không thống nhất, không hợp pháp, trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết, gia nhập.

3. Các đề xuất, sáng kiến sửa đổi, bổ sung, ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của nhân dân.

Điều 12. Hình thức phản ánh, kiến nghị

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

1. Văn bản.
2. Điện thoại, fax.
3. Phiếu lấy ý kiến.
4. Thông điệp dữ liệu được gửi qua thư điện tử của cơ quan tiếp nhận, Cổng Thông tin điện tử tỉnh.
5. Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.
6. Thông qua việc phản ánh, kiến nghị của các cơ quan báo, đài.

Điều 13. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức

Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được thực hiện theo quy định tại Điều 7 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 và khoản 3 Điều 2 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, như sau:

1. Phản ánh, kiến nghị bằng văn bản gửi đến cơ quan tiếp nhận thông qua một trong những hình thức sau:
 - a) Gửi trực tiếp tại cơ quan tiếp nhận;
 - b) Gửi qua dịch vụ bưu chính;
 - c) Gửi thông điệp dữ liệu qua thư điện tử của cơ quan tiếp nhận, Cổng Thông tin điện tử tỉnh.
2. Phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại thông qua số điện thoại chuyên dùng đã được cơ quan tiếp nhận công bố, công khai.
3. Phản ánh, kiến nghị bằng Phiếu lấy ý kiến được 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.
4. Các phản ánh, kiến nghị phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, ghi rõ nội dung phản ánh, kiến nghị; ghi rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín) của cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị.

Mục 2

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 14. Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Văn phòng UBND tỉnh là cơ quan đầu mối giúp UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh tiếp nhận tất cả các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, địa chỉ liên hệ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

- a) Tên cơ quan tiếp nhận: Văn phòng UBND tỉnh Cà Mau;
- b) Địa chỉ liên hệ: Số 02, đường Hùng Vương, phường 5, thành phố Cà Mau, tỉnh Cà Mau;
- c) Số điện thoại chuyên dùng: (0290) 3825212;
- d) Số Fax: (0290) 3833343 - 3838623;
- đ) Địa chỉ thư điện tử: phongkstthccamau@gmail.com.

2. Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình do Văn phòng UBND tỉnh chuyển đến.

Điều 15. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Văn phòng UBND tỉnh thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và cập nhật đầy đủ để xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Đánh giá, phân loại phản ánh, kiến nghị

a) Các phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 11 và Điều 13 Quy chế này, trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Văn phòng UBND tỉnh thông tin cho cá nhân, tổ chức biết về việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do;

b) Các phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung quy định tại Điều 11 Quy chế này, trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Văn phòng UBND tỉnh thông báo đề nghị cá nhân, tổ chức bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị theo quy định;

c) Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 11 và Điều 13 của Quy chế này, trong thời hạn 01 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận, Văn phòng UBND tỉnh chuyển văn bản kèm theo phản ánh, kiến nghị đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật;

d) Các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh hoặc thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan nhưng các cơ quan này không thống nhất được phương án xử lý hoặc đã được cơ quan có thẩm quyền trả lời nhưng cá nhân, tổ chức vẫn tiếp tục gửi phản ánh, kiến nghị, Văn phòng UBND tỉnh tiếp nhận, đề xuất UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh xem xét trả lời theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Hình thức xử lý phản ánh, kiến nghị

Trên cơ sở các phản ánh, kiến nghị được chuyển đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết có trách nhiệm xem xét hoặc phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan xem xét, xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy trình được quy định tại Điều 14, Điều 15 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 đã được sửa đổi, bổ sung tại 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.

Điều 17. Công khai, lưu trữ kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Toàn bộ kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức phải được công khai thông qua một hoặc nhiều hình thức sau:

- a) Đăng tải trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- b) Thông báo rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng;
- c) Thông báo bằng văn bản cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị và các cơ quan, đơn vị có liên quan biết;
- d) Các hình thức khác đúng theo quy định của pháp luật.

2. Toàn bộ các văn bản, giấy tờ 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.

Mục 3

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC SỞ, BAN, NGÀNH TỈNH, UBND CẤP HUYỆN VÀ UBND CẤP XÃ

Điều 18. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh

1. Là cơ quan đầu mối giúp UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc thẩm quyền quản lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Cà Mau. Đối với hình thức phản ánh, kiến nghị thông qua Phiếu lấy ý kiến, cơ quan, đơn vị nào gửi Phiếu thì cơ quan, đơn vị đó tiếp nhận.

2. Giao nhiệm vụ cho Phòng Cải cách hành chính thuộc Văn phòng UBND tỉnh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức thông qua địa chỉ, số điện thoại chuyên dùng, thư điện tử đã được Văn phòng UBND tỉnh công bố, công khai; cập nhật đầy đủ các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức gửi đến để nghiên cứu, tham mưu lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Đôn đốc các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định.

4. Phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã tiếp nhận, công bố công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP 14 tháng 02 năm

2008, đã được sửa đổi, bổ sung tại 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.

5. Thường xuyên cập nhật, tổng hợp kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị để báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.

6. Trường hợp cần thiết liên hệ trực tiếp với các cơ quan, đơn vị có phản ánh, kiến nghị để xác nhận thông tin phản ánh, kiến nghị, mời cá nhân, tổ chức và các cơ quan, đơn vị có liên quan đến trao đổi trực tiếp.

7. Đối với trường hợp phản ánh, kiến nghị có liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị, nội dung phức tạp và trường hợp phản ánh, kiến nghị lần 02 có cùng nội dung đã được giải quyết nhưng cá nhân, tổ chức tiếp tục phản ánh, kiến nghị thì báo cáo, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh thành lập tổ công tác để thẩm tra, xác minh xử lý phản ánh, kiến nghị đúng theo quy định.

8. Thực hiện việc lưu trữ hồ sơ phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận theo quy định.

Điều 19. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã

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

2. Niêm yết công khai nội dung hướng dẫn quy định tại Phụ lục 1 và 2 ban hành kèm theo Quyết định này tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả theo quy định.

3. Khi tiếp nhận văn bản đề nghị xử lý phản ánh, kiến nghị của Văn phòng UBND tỉnh chuyển đến thì trực tiếp hoặc chỉ đạo các cơ quan, đơn vị trực thuộc thực hiện việc thẩm tra, xác minh, xử lý và báo cáo kết quả bằng văn bản về Văn phòng UBND tỉnh trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản; trường hợp phức tạp thì thời hạn xử lý có thể kéo dài nhưng không quá 10 ngày làm việc.

4. Trong trường hợp phản ánh, kiến nghị có liên quan đến hành vi vi phạm của tổ chức, cán bộ, công chức, viên chức thì phải làm rõ tính chất, mức độ vi phạm và tiến hành xử lý theo thẩm quyền, báo cáo kết quả xử lý về Văn phòng UBND tỉnh theo đúng quy định.

5. Thực hiện xử lý phản ánh, kiến nghị phải đảm bảo khách quan, trung thực, không né tránh, bao che; thể hiện trách nhiệm của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước các cấp trong công tác chỉ đạo, tổ chức thực hiện. Không để kéo dài, tồn đọng các phản ánh, kiến nghị thuộc trách nhiệm, thẩm quyền xử lý của cơ quan, đơn vị mình.

Những sai phạm, thiếu trách nhiệm trong việc hướng dẫn, tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức phải được kịp thời phát hiện, xử lý nghiêm túc. Kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị phải thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị bằng văn bản và công khai theo quy định.

6. Thực hiện lưu trữ hồ sơ về xử lý phản ánh, kiến nghị đã được xử lý theo quy định.

Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 20. Tổ chức thực hiện

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND cấp huyện; Chủ tịch UBND cấp xã và các cơ quan, đơn vị có liên quan trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm:

a) Hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này;

b) Phối hợp với Đài Phát thanh - Truyền hình Cà Mau, Báo ảnh Đất Mũi, Báo Cà Mau và các cơ quan, đơn vị có liên quan thường xuyên thông tin, tuyên truyền các hoạt động liên quan đến công tác kiểm soát thủ tục hành chính theo Quy chế này.

3. Chế độ thông tin báo cáo

Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện; UBND cấp xã tổng hợp báo cáo tình hình, kết quả hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị mình theo quy định và báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Chủ tịch UBND tỉnh. Riêng việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, hành vi hành chính thống kê báo cáo theo mẫu (Biểu số 05a/VPCP/KSTT ban hành kèm theo Thông tư số 02/2017/TT-VPCP).

Điều 21. Kinh phí thực hiện

1. 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.

2. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, hàng năm các sở, ban, ngành tỉnh lập dự toán kinh phí trình cơ quan có thẩm quyền quyết định; UBND cấp huyện chịu trách nhiệm bố trí kinh phí thực hiện của cấp mình quản lý.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan kịp thời phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh để hướng dẫn hoặc tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, quyết định./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
THỦ TỊCH



Trần Hồng Quân



Phụ lục 1

Mẫu Nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức

*Ban hành kèm theo Quyết định số: 55/2018/QĐ-UBND
ngày 23 tháng 12 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau)*

TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau mong nhận được phản ánh, kiến nghị của cá, tổ chức về quy định hành chính theo các nội dung sau đây:

- 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, cán bộ, công chức nhà nước như: từ chối thực hiện, kéo dài thời gian thực hiện thủ tục hành chính; tự ý yêu cầu, bổ sung, đặt thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật; sách nhiễu, gây phiền hà, đùn đẩy trách nhiệm; không niêm yết công khai, minh bạch thủ tục hành chính hoặc niêm yết công khai không đầy đủ các thủ tục hành chính tại nơi giải quyết thủ tục hành chính; thủ tục hành chính được niêm yết công khai đã hết hiệu lực thi hành hoặc trái với nội dung thủ tục hành chính được đăng tải trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính...

- Quy định hành chính không phù hợp với thực tế; không đồng bộ, thiếu thống nhất; không hợp pháp hoặc 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.

- Đề xuất phương án xử lý những phản ánh, kiến nghị nêu trên hoặc có sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh, đời sống nhân dân.

Phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận theo một trong các cách sau:

- Gửi qua Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân tại địa chỉ: <http://nguoidan.chinhphu.vn> hoặc Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của doanh nghiệp tại địa chỉ: <http://doanhnghiep.chinhphu.vn>

- Gửi đến cơ quan: Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau; địa chỉ: Số 02, đường Hùng Vương, phường 5, thành phố Cà Mau, tỉnh Cà Mau;

- Số điện thoại chuyên dùng/dường dây nóng: (0290) 3.825.212.

- Số Fax: (0290) 3833343 - 3838623;

- Địa chỉ thư điện tử: phongkstthccamau@gmail.com

Lưu ý:

- Phản ánh, kiến nghị phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt; ghi rõ nội dung phản ánh, kiến nghị;

- Ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín) của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị;

- Không tiếp nhận phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Phụ lục 2

Mẫu tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị qua điện thoại hoặc trực tiếp
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 55 /2018/QĐ-UBND ngày 28 tháng 12 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau)

**VP UBND TỈNH CÀ MAU
PHÒNG CẢI CÁCH
HÀNH CHÍNH**

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

**PHIẾU TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ
QUA ĐIỆN THOẠI HOẶC TRỰC TIẾP**

Tiếp nhận vào lúc:giờ phút, ngày/...../.....

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

- Họ và tên:
- Địa chỉ:
- Số điện thoại:Email (nếu có):

2. Nội dung phản ánh, kiến nghị:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Thời gian tiếp nhận phản ánh, kiến nghị kết thúc vào lúc giờ phút, cùng ngày./.

Tổ chức, cá nhân phản ánh, kiến nghị (Ký và ghi rõ họ tên (nếu có))	Cán bộ, công chức tiếp nhận (Ký và ghi rõ họ tên)
---	---