

Số: 43/2018/QĐ-UBND

Thừa Thiên Huế, ngày 09 tháng 8 năm 2018

CÔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ T.T.HUẾ	
<b>ĐẾN</b>	Số: 852
	Ngày: 13/8
	Chuyên:

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế**

## ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 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 và 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 Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh.*

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 31 tháng 8 năm 2018 và thay thế Quyết định số 08/2014/QĐ-UBND ngày 11 tháng 02 năm 2014 của UBND tỉnh về tiếp nhận, xử lý 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 và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.



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

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Cục KSTTHC, Văn phòng Chính phủ;
- Cục KTVBQPPL, Bộ Tư pháp;
- TVTU, TT.HĐND tỉnh;
- Chủ tịch và các PCT UBND tỉnh;
- Công báo tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lãnh đạo VP và các CV;
- Lưu: VT, KSTH.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**CHỦ TỊCH**



**Phan Ngọc Thọ**

## QUY ĐỊNH

Về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế

(Ban hành kèm theo Quyết định số 43/2018/QĐ-UBND ngày 09 tháng 8 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế)

### Chương I

## NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

#### 1. Phạm vi điều chỉnh

##### a) Quy định này quy định:

- Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính thông qua *Hệ thống thông tin chung* tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp thuộc phạm vi quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh (sau đây viết tắt là UBND) và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

- Trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, bao gồm: các sở ban, ngành cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã và thành phố (sau đây gọi chung là UBND cấp huyện), Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là UBND cấp xã) trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.

b) Quy định này không quy định về việc tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn, giải đáp pháp luật.

#### 2. Đối tượng áp dụng

a) Quy định này áp dụng cho cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh tham gia khai thác, sử dụng *Hệ thống thông tin chung* để tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.

b) Cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp có phản ánh, kiến nghị.

### Điều 2. Giải thích từ ngữ

*Hệ thống thông tin chung* là các kênh thông tin chính thức khác nhau trong tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế; bao gồm:

1. Tiếp nhận bằng văn bản giấy (qua dịch vụ bưu chính) hoặc tiếp nhận qua thư điện tử công vụ của cơ quan.

2. Tiếp nhận qua điện thoại.

3. Tiếp nhận qua Hệ thống phần mềm điện tử hỗ trợ hoạt động tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức do các cơ quan hành chính nhà nước xây dựng, *cụ thể*: Công Thông tin điện tử Chính phủ; Công Thông tin điện tử các Bộ, ngành Trung ương; Công Thông tin điện tử tỉnh Thừa Thiên Huế; Trang Thông tin điện tử của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

4. Tiếp nhận Phiếu lấy ý kiến (chỉ áp dụng khi các cơ quan nhà nước muốn lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh về quy định hành chính).

### **Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Tuân thủ đầy đủ các quy định hiện hành của pháp luật có liên quan.

2. Đảm bảo tính công khai, minh bạch, khách quan, trung thực.

3. Quy trình tiếp nhận, phân loại chuyên xử lý, xử lý và trả lời kết quả xử lý phải cụ thể, rõ ràng, thống nhất; đảm bảo thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện nhất.

4. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền và thời hạn quy định; thực hiện tốt việc phối hợp trong xử lý giữa của các cơ quan hành chính nhà nước.

5. Đối với phản ánh, kiến nghị tiếp nhận trên Hệ thống phần mềm điện tử, phải bảo đảm an toàn thông tin trong việc gửi, chuyển, lưu trữ dữ liệu về phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.

6. Phối hợp kịp thời, có hiệu quả trong xử lý phản ánh, kiến nghị.

## **Chương II**

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

#### **Điều 4. Nội dung phản ánh, kiến nghị**

1. Hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính.

2. Nội dung các quy định hành chính: những cơ chế, chính sách, 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 hoặc gia nhập.

3. Những giải pháp, sáng kiến ban hành mới quy định về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.

#### **Điều 5. Hình thức, địa chỉ và thời gian tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp được thực hiện thông qua một trong các hình thức sau:

a) Gửi văn bản qua dịch vụ bưu chính, hoặc gửi qua thư điện tử công vụ.

b) Gọi điện thoại trực tiếp.

c) Truy cập và gửi thông tin trên Hệ thống phần mềm điện tử hỗ trợ hoạt động tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị do các cơ quan hành chính nhà nước (cả cấp Trung ương và địa phương) xây dựng, cụ thể:

- Trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ tại địa chỉ: <https://doanhnghiep.chinhphu.vn> và <https://nguoidan.chinhphu.vn>

- Trên Cổng Thông tin điện tử của các Bộ, ngành Trung ương;

- Trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh Thừa Thiên Huế, địa chỉ: <https://thuathienhue.gov.vn> (chuyên mục: *Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp*)

- Trên trang Thông tin điện tử của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

d) Gửi Phiếu lấy ý kiến (chỉ áp dụng khi các cơ quan nhà nước muốn lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính).

2. Địa chỉ cụ thể tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

a) Gửi bằng văn bản về địa chỉ:

- Văn phòng UBND tỉnh (Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính), số 16 đường Lê Lợi, thành phố Huế, email: [kstthc@thuathienhue.gov.vn](mailto:kstthc@thuathienhue.gov.vn), Fax: 0234.3822003; kể cả trường hợp tiếp nhận Phiếu lấy ý kiến.

- Trụ sở các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

b) Gọi điện thoại theo đường dây nóng: 0234.3892987 (Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính - Văn phòng UBND tỉnh).

c) Gửi qua Hệ thống phần mềm điện tử hiện hành theo địa chỉ:

- Trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ tại địa chỉ: <https://doanhnghiep.chinhphu.vn> và <https://nguoidan.chinhphu.vn>

- Trên Cổng Thông tin điện tử của các Bộ, ngành Trung ương;

- Trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh Thừa Thiên Huế, địa chỉ: <https://thuathienhue.gov.vn> (chuyên mục "*Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức*" và "*Hệ thống thông tin thủ tục hành chính tỉnh Thừa Thiên Huế*")

- Trên trang Thông tin điện tử của các cơ quan hành chính nhà nước trong tỉnh.

3. Thời gian tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

Thời gian tiếp nhận: Thực hiện theo giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày: thứ Bảy, Chủ Nhật).

Trường hợp gửi qua Hệ thống phần mềm điện tử hỗ trợ thì thực hiện gửi phản ánh, kiến nghị 24/24 giờ trong ngày.

4. Trách nhiệm tiếp nhận phản ánh, kiến nghị



a) Tiếp nhận qua đường văn bản: cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp gửi tới cơ quan, đơn vị nào thì cơ quan, đơn vị đó có trách nhiệm tiếp nhận.

b) Tiếp nhận qua số điện thoại đường dây nóng (0234.3892987): Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính, Văn phòng UBND tỉnh tiếp nhận.

c) Tiếp nhận qua Hệ thống phần mềm điện tử hỗ trợ:

- Cổng thông tin điện tử Thừa Thiên Huế chịu trách nhiệm tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị gửi tại địa chỉ: <https://doanhnghiep.chinhphu.vn>, <https://thuathienhue.gov.vn> (chuyên mục "Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức") và qua các địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị khác trên các Cổng Thông tin điện tử của các Bộ, ngành Trung ương khác.

- Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính, Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm tiếp nhận phản ánh, kiến nghị gửi tại địa chỉ: <https://nguoidan.chinhphu.vn>.

- Các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh chịu trách nhiệm tiếp nhận phản ánh, kiến nghị gửi trên trang Thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị mình.

d) Tiếp nhận Phiếu lấy ý kiến: Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính, Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm tiếp nhận.

Trước khi lấy kiến của các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh về quy định hành chính, các cơ quan hành chính nhà nước cần gửi văn bản thống nhất trước với Văn phòng UBND tỉnh về nội dung, đối tượng và cách thức thực hiện gửi Phiếu lấy ý kiến (bằng đường công văn, qua phương tiện thông tin đại chúng, qua thư điện tử, hoặc lấy ý kiến công khai trên Trang thông tin điện tử của đơn vị).

## **Điều 6. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị**

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt. Trường hợp văn bản gửi phản ánh, kiến nghị bằng tiếng nước ngoài thì phải có bản dịch sang tiếng Việt kèm theo.

2. Thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị quy định tại Điều 4, Quy định này.

3. Có đầy đủ thông tin về tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp gửi phản ánh, kiến nghị.

4. Cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp có nội dung phản ánh, kiến nghị sẽ được giữ bí mật khi có yêu cầu và phải chịu trách nhiệm toàn bộ về tính trung thực, chính xác của các thông tin phản ánh, kiến nghị.

5. Áp dụng chung mẫu "Đơn phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp" theo Mẫu số 01, Phụ lục II kèm theo Quy định này.

## **Chương III**

### **TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

#### **Điều 7. Cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Tất cả các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, bao gồm: các sở, ban, ngành cấp tỉnh (kể cả các Chi cục trực thuộc Sở), UBND các huyện, thị xã và thành phố (kể cả các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc), UBND các xã, phường, thị trấn đều có thẩm quyền tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp thuộc phạm vi xử lý của đơn vị mình.

2. Văn phòng UBND tỉnh (phòng Kiểm soát thủ tục hành chính) làm đầu mối giúp UBND tỉnh, chủ tịch UBND tỉnh tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh và của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh; đồng thời chuyển xử lý và theo dõi kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị nêu trên trên địa bàn tỉnh.

### **Điều 8. Tiếp nhận, phản ánh, kiến nghị**

Hàng ngày các cơ quan hành chính nhà nước trong tỉnh thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp theo phân công tại Khoản 4, Điều 5, Quy định này để xử lý theo quy định của pháp luật.

### **Điều 9. Phân loại, vào Sổ tiếp nhận và theo dõi phản ánh, kiến nghị**

#### 1. Phân loại phản ánh, kiến nghị

Sau khi tiếp nhận, phản ánh, kiến nghị được phân loại thành 05 nhóm sau:

- a) Nhóm 1: Phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 4 và Điều 6 Quy định này.
- b) Nhóm 2: Phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung quy định tại Điều 4 và Điều 6 Quy định này.
- c) Nhóm 3: Phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền xử lý của các cơ quan, đơn vị, địa phương.
- d) Nhóm 4: Phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý; phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền xử lý của hai hay nhiều cơ quan.
- đ) Nhóm 5: Phản ánh, kiến nghị đã được các cơ quan có thẩm quyền trả lời nhưng cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp vẫn chưa nhất trí và tiếp tục gửi phản ánh, kiến nghị.

#### 2. Vào Sổ tiếp nhận và theo dõi phản ánh, kiến nghị

Sau khi phân loại, phản ánh, kiến nghị phải được cập nhật thông tin vào "Sổ tiếp nhận và theo dõi phản ánh, kiến nghị" theo Mẫu số 02, Phụ lục II kèm theo Quy định này.

### **Điều 10. Xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Đối với các phản ánh, kiến nghị thuộc nhóm 1: trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị cơ quan, đơn vị, địa phương thông tin cho cá nhân, tổ chức việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do.

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị thuộc nhóm 2: trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị cơ quan, đơn vị, địa phương có văn bản đề nghị cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

3. Đối với các phản ánh, kiến nghị thuộc nhóm 3: các cơ quan, đơn vị, địa phương trực tiếp xử lý, trả lời và đồng thời thông báo kết quả xử lý về Văn phòng UBND tỉnh để được theo dõi, tổng hợp và công khai kết quả xử lý trong thời hạn 07 ngày làm việc để người cá nhân, tổ chức biết.

4. Đối với các phản ánh, kiến nghị thuộc nhóm 4: trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, các cơ quan, đơn vị, địa phương chuyển phản ánh, kiến nghị về Văn phòng UBND tỉnh.

Trong thời hạn không quá 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị do các đơn vị chuyển, Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm tham mưu UBND tỉnh chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xử lý và giám sát thực hiện.

Đối với phản ánh, kiến nghị có nhiều nội dung liên quan từ 02 (hai) sở, ban, ngành hoặc địa phương của tỉnh trở lên, cơ quan được giao chủ trì xử lý có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan liên quan khác để xử lý trong thời hạn 14 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận.

5. Đối với các phản ánh, kiến nghị thuộc nhóm 5: Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị, địa phương chuyển; Văn phòng UBND tỉnh tham mưu UBND tỉnh bố trí họp với các đơn vị có liên quan để tìm hướng xử lý.

6. Đối với các phản ánh, kiến nghị do Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính và Công Thông tin điện tử tỉnh (Văn phòng UBND tỉnh) tiếp nhận thuộc thẩm quyền xử lý của các cơ quan, đơn vị, địa phương: Trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Văn phòng UBND tỉnh chuyển phản ánh, kiến nghị về cho các cơ quan, đơn vị, địa phương xử lý.

### **Điều 11. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Việc công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua các hình thức sau:

a) Đối với phản ánh, kiến nghị tiếp nhận bằng hình thức văn bản, thư điện tử công vụ và điện thoại:

Kết quả xử lý được trả lời trực tiếp cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp bằng văn bản hoặc thư điện tử công vụ, đồng thời gửi 01 bản về Văn phòng UBND tỉnh để theo dõi, tổng hợp chung.

b) Đối với phản ánh, kiến nghị tiếp nhận qua Hệ thống phần mềm điện tử:

Ngay sau khi xử lý xong, cơ quan có thẩm quyền xử lý có trách nhiệm cập nhật và công khai kết quả xử lý trên Hệ thống phần mềm điện tử để trả lời cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp biết; đồng thời gửi 01 bản về Văn phòng UBND tỉnh để theo dõi, tổng hợp.



2. Trường hợp các phản ánh, kiến nghị có nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước hoặc trong quá trình xử lý có các thông tin thuộc bảo vệ bí mật nhà nước thì việc trả lời kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị phải tuân thủ theo qui định pháp luật hiện hành về bảo vệ bí mật nhà nước (không cập nhật thông tin trên Hệ thống phần mềm điện tử).

### **Điều 12. Liên thông tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị**

Việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp với các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh thực hiện theo Quy trình liên thông thể hiện tại Phụ lục I "*Lưu đồ thực hiện quy trình liên thông tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp*", Quy định này.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 13. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh**

1. Bố trí nhân sự, trang thiết bị, đường truyền; quản lý an toàn tài khoản để phục vụ khai thác, sử dụng hệ thống thông tin hiệu quả.
2. Giúp Chủ tịch UBND tỉnh đôn đốc các địa phương xử lý trả lời đúng thời hạn và đúng thẩm quyền các phản ánh, kiến nghị.
3. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các sở, ban, ngành, địa phương; định kỳ quý/06 tháng/năm tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh và tham mưu UBND tỉnh báo cáo Văn phòng Chính phủ theo quy định.
4. Ứng dụng chữ ký số trong các văn bản điện tử để chuyển xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.
5. Tổ chức quản lý hệ thống cơ sở dữ liệu điện tử các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thống nhất trên toàn tỉnh.
6. Thường xuyên nghiên cứu, rà soát, tham mưu UBND tỉnh điều chỉnh, bổ sung kịp thời nội dung Quy chế cho phù hợp với điều kiện thực tế; tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trong hoạt động sản xuất, kinh doanh và trong đời sống nhân dân.

#### **Điều 14. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Bảo đảm chất lượng đường truyền dữ liệu, an toàn, an ninh cho Hệ thống phần mềm điện tử.
2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan thông tấn, báo chí trong tỉnh tăng cường truyền thông đối với công tác tiếp nhận, xử lý kiến nghị, vướng mắc của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh. Thường xuyên có tin, bài, thời lượng phát sóng phù hợp để thông tin, tuyên truyền tới người dân, cộng đồng doanh nghiệp về nội dung, tình hình kết quả thực hiện Nghị định số 63/2010/NĐ-CP, Nghị định số 48/2013/NĐ-CP và Nghị định số 92/2017/NĐ-

CP, Nghị định số 20/2008/NĐ-CP của Chính phủ; nêu gương những cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức, viên chức có sáng kiến cải cách thủ tục hành chính, tận tâm, tận tụy phục vụ nhân dân.

**Điều 15. Trách nhiệm của các cơ quan hành chính nhà nước trong xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị**

1. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp huyện

a) Tổ chức triển khai, thực hiện nghiêm túc Quy định này.

b) Niêm yết "*Bảng công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp*" tại trụ sở chính theo Phụ lục III kèm theo Quy định này.

c) Xây dựng chuyên mục "*Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp*" trên Trang thông tin điện tử của đơn vị (liên kết, tích hợp với Hệ thống phần mềm điện tử).

d) Bố trí nhân sự thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và công khai trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.

đ) Phối hợp chặt chẽ với Văn phòng UBND tỉnh để tiếp nhận, xử lý dứt điểm, kịp thời, đúng hạn và đúng thẩm quyền đối với phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về cơ chế, chính sách và thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý.

e) Nghiên cứu, chủ động đề xuất UBND tỉnh các biện pháp xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị; đề xuất sửa đổi các quy định hành chính làm ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất kinh doanh và đời sống của nhân dân thuộc địa phương và ngành mình quản lý.

g) Xây dựng quy trình nội bộ của đơn vị trong việc thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp (trong đó: cụ thể hóa trình tự thực hiện, thời gian thực hiện, trách nhiệm thực hiện...).

h) Ứng dụng chữ ký số trong các văn bản điện tử để chuyển xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.

i) Định kỳ định kỳ quý/ 06 tháng/ năm (gửi trước ngày 10 của tháng cuối quý) tổng hợp báo cáo tình hình, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính gửi về Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp chung, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh; hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Chủ tịch UBND tỉnh.

k) Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh trong việc quản lý, công khai và khai thác sử dụng hệ thống cơ sở dữ liệu điện tử về các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính.

2. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp xã:

a) Tổ chức triển khai, thực hiện nghiêm túc Quy định này.

b) Niêm yết "Bảng công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp" tại trụ sở chính theo Phụ lục III kèm theo Quy định này.

c) Xây dựng chuyên mục "Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp" trên Trang thông tin điện tử của đơn vị (liên kết, tích hợp với Hệ thống phần mềm điện tử).

d) Bố trí nhân sự thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và công khai trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.

d) Xây dựng quy trình nội bộ của đơn vị trong việc thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp (trong đó: cụ thể hóa trình tự thực hiện, thời gian thực hiện, trách nhiệm thực hiện...).

e) Ứng dụng chữ ký số trong các văn bản điện tử để chuyển xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp.

g) Định kỳ quý/ 06 tháng/ năm (gửi trước ngày 05 của tháng cuối quý) tổng hợp tình hình, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp báo cáo UBND cấp huyện; trên cơ sở đó UBND cấp huyện hoàn chỉnh báo cáo gửi Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp chung, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh; hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Chủ tịch UBND cấp huyện.

#### **Điều 16. Đầu mối tiếp nhận, bàn giao tài khoản khai thác, sử dụng Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp**

Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, các phòng chuyên môn trực thuộc cấp huyện có văn bản cử đầu mối tiếp nhận, bàn giao tài khoản khai thác, sử dụng Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp với Văn phòng UBND tỉnh.

#### **Điều 17. Kinh phí thực hiện**

1. Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính được ngân sách nhà nước bảo đảm trong dự toán chi ngân sách thường xuyên của Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan hành chính nhà nước có liên quan.

2. Giao Sở Tài chính chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tham mưu UBND tỉnh trong việc bố trí kinh phí theo quy định tại Điều 21, Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ.

#### **Điều 18. Khen thưởng**

Cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan, tổ chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp hoàn thành tốt nhiệm vụ theo quy định này được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 19. Xử lý vi phạm**

Cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan, tổ chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức,

doanh nghiệp nếu vi phạm hoặc không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định pháp luật về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và theo quy định tại Quy định này thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

### **Điều 20. Trách nhiệm thi hành**

1. Các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh, bao gồm: các sở, ban, ngành cấp tỉnh (kể cả các Chi cục trực thuộc Sở), UBND các huyện, thị xã và thành phố (kể cả các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc), UBND các xã, phường, thị trấn chịu trách nhiệm thi hành Quy định này.

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã kịp thời phản ánh về Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy định cho phù hợp.

2. Văn phòng UBND tỉnh đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**CHỦ TỊCH**



**Phan Ngọc Thọ**



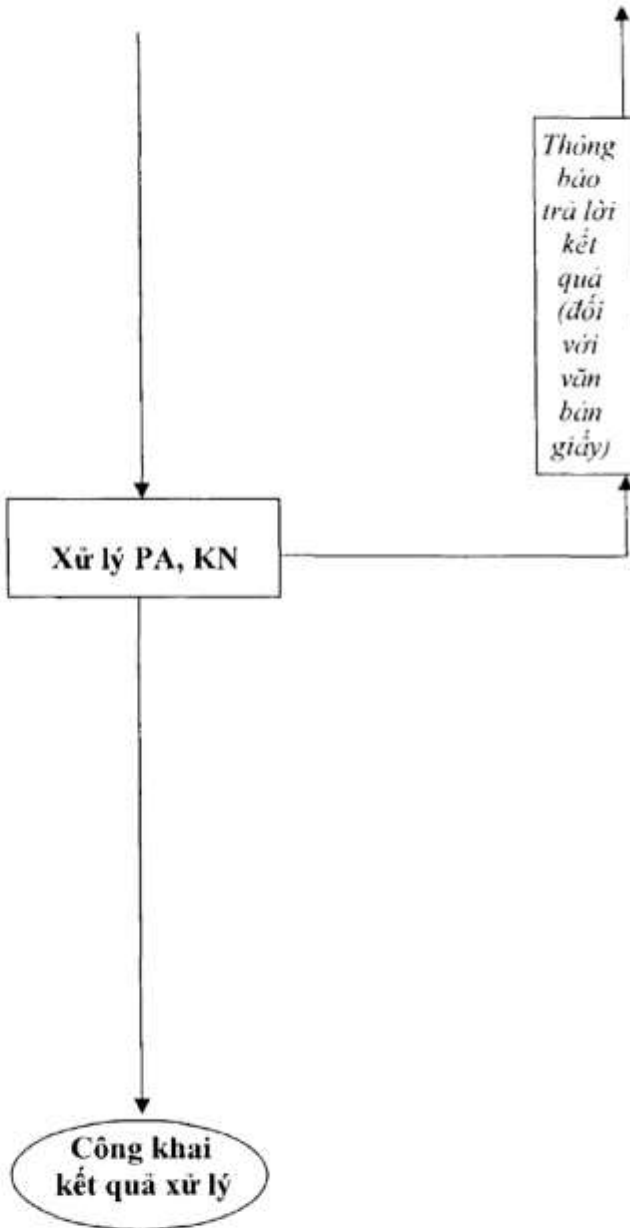
**PHỤ LỤC I**



**Quy trình liên thông xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp**  
 (Ban hành kèm theo Quyết định số 43 /2018/QĐ-UBND ngày 09/8/2018 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế)

Stt	Chủ thể thực hiện	Trình tự thực hiện	Diễn giải thực hiện	Thời gian thực hiện	Mẫu biểu, liên quan
<b>BƯỚC 1</b>	Cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp		<b>BƯỚC 1: GỬI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</b> Cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp gửi PA, KN theo một trong 04 hình thức: (1) Đăng nhập Hệ thống thông tin chung; (2) Gửi văn bản; (3) Điện thoại; (4) Gửi Phiếu lấy ý kiến		<i>Đơn theo Mẫu số 01, Phụ lục II</i>
<b>BƯỚC 2</b>	Cơ quan có thẩm quyền xử lý PA, KN		<b>BƯỚC 2: THỰC HIỆN TIẾP NHẬN PA, KN</b> Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ thực hiện tiếp nhận PA, KN được gửi đến theo những hình thức nêu tại BƯỚC 1.	01 ngày làm việc	
<b>BƯỚC 3</b>	Cơ quan có thẩm quyền xử lý PA, KN		<b>BƯỚC 3: PHÂN LOẠI VÀ VÀO SỔ TIẾP NHẬN, THEO DÕI PA, KN; XÁC NHẬN VÀ CHUYỂN XỬ LÝ PA, KN</b> 1. Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiến hành <b>phân loại</b> PA, KN thành 05 nhóm như sau: - <b>Nhóm 1:</b> PA, KN không đúng nội dung, yêu cầu - <b>Nhóm 2:</b> PA, KN có nội dung chưa rõ - <b>Nhóm 3:</b> PA, KN thuộc thẩm quyền xử lý - <b>Nhóm 4:</b> PA, KN không thuộc thẩm quyền xử lý; hoặc thuộc thẩm quyền xử lý của hai hay nhiều cơ quan. - <b>Nhóm 5:</b> PA, KN đã được các cơ quan có thẩm quyền trả lời nhưng các nhân, tổ chức không nhất trí vẫn tiếp tục gửi PA, KN. 2. Vào Sổ tiếp nhận và theo dõi PA, KN theo quy định. 3. <b>Xác nhận</b> PA, KN: a) PA, KN <i>không đáp ứng yêu cầu</i> (Nhóm 1 và Nhóm 2): Không tiếp nhận và yêu cầu bổ sung thêm. b) PA, KN <i>đáp ứng yêu cầu</i> (các nhóm còn lại): Tiếp nhận và chuyển xử lý. 4. Sau khi được xác nhận, PA, KN được <b>chuyển</b> đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định và thông báo cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp biết.	02 ngày làm việc	<i>Sổ theo Mẫu số 02, Phụ lục II</i>
				02 ngày làm việc	

<b>BUỐC 4</b>	Cơ quan có thẩm quyền xử lý PA, KN
---------------	------------------------------------



<b>BUỐC 5</b>	Cơ quan có thẩm quyền xử lý PA, KN
---------------	------------------------------------

<b><u>BUỐC 4: XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ</u></b>		
* Đối với các PA, KN thuộc nhóm 1: Phải thông tin bằng văn bản cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do.	02 ngày làm việc	
* Đối với các PA, KN thuộc nhóm 2: Phải có văn bản đề nghị cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp bổ sung, làm rõ nội dung PA, KN.	02 ngày làm việc	
* Đối với các PA, KN thuộc nhóm 3: Phải triển khai thực hiện và hoàn thành xử lý trong thời hạn 05 ngày làm việc tiếp theo.	02 ngày làm việc	
- Đối với các PA, KN thuộc nhóm 4: Các đơn vị, địa phương phải chuyển PA, KN về Văn phòng UBND tỉnh. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm tham mưu UBND tỉnh chuyển PA, KN đến cơ quan có thẩm quyền xử lý và giám sát thực hiện.	02 ngày làm việc	
Đối với PA, KN có nhiều nội dung liên quan từ 02 (hai) sở, ban, ngành hoặc địa phương của tỉnh trở lên, cơ quan được giao chủ trì xử lý có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan liên quan khác để xử lý.	14 ngày làm việc	
* Đối với các PA, KN thuộc nhóm 5: Kể từ ngày nhận được PA, KN của các cơ quan, đơn vị, địa phương chuyển, Văn phòng UBND tỉnh tham mưu UBND tỉnh bố trí hợp với các đơn vị có liên quan để tìm hướng xử lý.	05 ngày làm việc	
* Đối với các PA, KN do Văn phòng UBND tỉnh tiếp nhận thuộc thẩm quyền xử lý của các cơ quan, đơn vị, địa phương: Văn phòng UBND tỉnh chuyển về cho các cơ quan, đơn vị, địa phương xử lý.	02 ngày làm việc	
<b><u>BUỐC 5: CÔNG KHAI KẾT QUẢ XỬ LÝ PA, KN</u></b>		
1. Trả lời trực tiếp cho cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp biết bằng văn bản hoặc thư điện tử + Gửi 01 văn bản về Văn phòng UBND tỉnh để theo dõi, tổng hợp chung.		
2. Cập nhật và công khai kết quả xử lý trên Hệ thống phần mềm điện tử.		
* Đối với các PA, KN do Văn phòng UBND tỉnh tiếp nhận và chuyển xử lý phải được cập nhật vào Hệ thống theo dõi ý kiến chỉ đạo để theo dõi chung.		
<i>Lưu ý: PA, KN có nội dung liên quan đến bảo vệ bí mật nhà nước, không công bố trên Hệ thống thông tin chung.</i>		
	02 ngày làm việc	



**PHỤ LỤC II**

**Các mẫu đơn, mẫu số kèm theo quy định**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 43/2018/QĐ-UBND ngày 29/8/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế)*

**(Mẫu số 01: Đơn phản ánh, kiến nghị)**

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

**ĐƠN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

Kính gửi: .....

- 1. Họ và tên (\*): .....
- 2. Địa chỉ liên lạc (\*): .....
- 3. Điện thoại (\*): .....
- 4. Email (nếu có): .....
- 5. Chủ đề phản ánh, kiến nghị (\*): .....
- 6. Tóm tắt nội dung, vướng mắc, bất cập của vấn đề cần phản ánh, kiến nghị (\*):  
- .....  
- .....
- 7. Giải pháp đề xuất (nếu có):  
- .....  
- .....
- 8. Tài liệu chứng minh gửi kèm (nếu có):  
- .....  
- .....

**Ghi chú:** Các trường có dấu (\*) là bắt buộc!

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**Ký tên**  
(Ghi rõ họ tên)



**Mẫu số 02/Số tiếp nhận và theo dõi thông tin phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 43/2018/QĐ-UBND ngày 09/8/2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế)

Stt	Ngày tiếp nhận PA, KN	Tên, địa chỉ cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp gửi PA, KN	Nội dung PA, KN	Chuyển cơ quan xử lý/ cơ quan phối hợp xử lý	Kết quả xử lý	Công bố trên Cổng TTĐT (ngày đăng)	Ghi chú
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)

Lưu ý:

- Cột (4): Ghi rõ số hiệu và ngày, tháng đến của văn bản gửi.
- Cột (5): Ghi rõ số hiệu và ngày, tháng chuyển văn bản cho cơ quan xử lý/ hoặc cơ quan phối hợp xử lý.
- Cột (6): Ghi rõ số hiệu và ngày, tháng ban hành của văn bản xử lý và tóm tắt nội dung kết quả xử lý (văn bản này cũng phải được đồng thời gửi cho Văn phòng UBND tỉnh để theo dõi, tổng hợp chung và công khai kết quả xử lý trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh)





### PHỤ LỤC III

## Mẫu công khai địa chỉ cơ quan đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế

### ĐỊA CHỈ CÔNG KHAI TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ VỀ QUY ĐỊNH HÀNH CHÍNH CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC, DOANH NGHIỆP

*Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế* mong nhận được phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp về quy định hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh và đời sống của người dân theo các nội dung sau đây:

- a) Những vướng mắc, khó khăn cụ thể trong thực hiện quy định hành chính.
- b) Hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của cán bộ, công chức, viên chức trong giải quyết thủ tục hành chính.
- c) Quy định 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 hoặc gia nhập; những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.
- d) Những giải pháp, sáng kiến ban hành mới quy định về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính.

Phản ánh, kiến nghị **được tiếp nhận** theo một trong các hình thức sau:

1. Tiếp nhận bằng *văn bản giấy* hoặc *thư điện tử công vụ* (gửi theo đường dịch vụ bưu chính hoặc gửi qua thư điện tử công vụ của cơ quan, người có thẩm quyền tiếp nhận).
2. Tiếp nhận qua *điện thoại*.
3. Tiếp nhận qua *Hệ thống phần mềm điện tử*:
  - a) Trên Cổng Thông tin điện tử tỉnh Thừa Thiên Huế:  
Tại địa chỉ: <https://thuathienhue.gov.vn> (chuyên mục "Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp") và <https://tthc.thuathienhue.gov.vn> (chuyên mục "Hệ thống thông tin thủ tục hành chính tỉnh Thừa Thiên Huế").
  - b) Trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ:  
Tại địa chỉ: <http://doanhnghiep.chinhphu.vn> và <https://nguoidan.chinhphu.vn>
  - c) Trên trang Thông tin điện tử của các cơ quan hành chính nhà nước.
4. Gửi Phiếu lấy ý kiến.

Cơ quan đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

**Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh** (Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính)

+ Địa chỉ liên hệ: Số 16 đường Lê Lợi, thành phố Huế, tỉnh Thừa Thiên Huế

+ Số điện thoại: 0234.3892987 Số Fax: 0234.3822003

+ Email: [kstthc@thuathienhue.gov.vn](mailto:kstthc@thuathienhue.gov.vn)

#### Lưu ý:

- Phản ánh, kiến nghị phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt và ghi rõ nội dung;
- 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 các thủ tục có nội dung bí mật nhà nước; xử lý vi phạm hành chính; thanh tra; khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo; giải đáp pháp luật./.